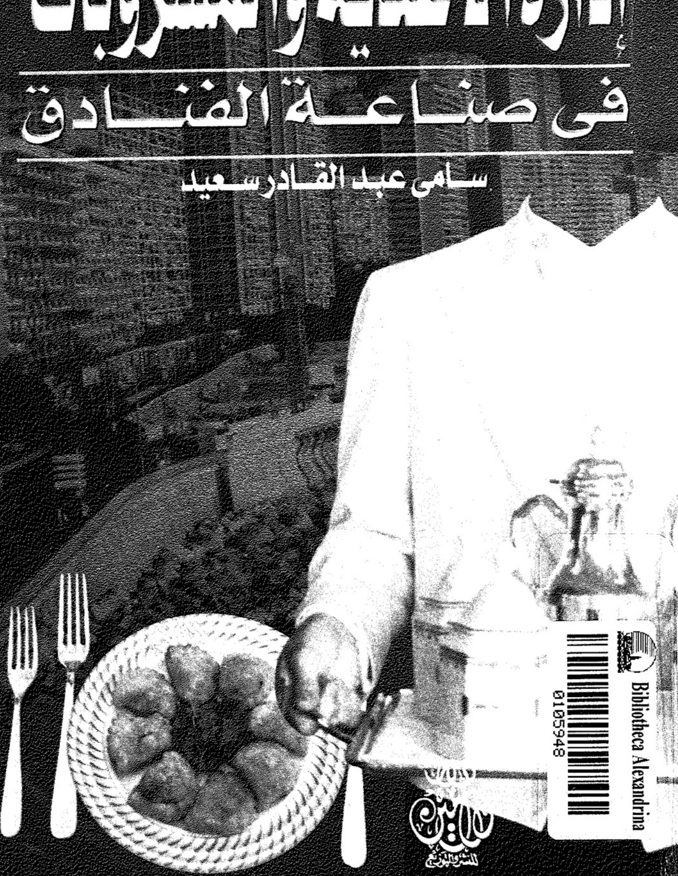
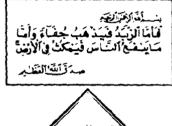
إدارة الأغذية والمشروبات في صناعة الفنادق

سامي عبد القادر سعيد



إدارة الأغذية والمشروبات
فى صناعة الفنادق



دار الأمين

طبع * نشر * توزيع

١ شارع سوهاج من شارع الزقازيق
(خلف قاعة سيد درويش) الهرم
تليفون و فاكس : ٥٦٣٤٦٩٩
ص.ب: ١٧٠٢ العتبة ١١٥١١
جمهورية مصر العربية

الطبعة الأولى
١٤١٩هـ - ١٩٩٨م

رقم الإيداع ١٩٩٨/٧٩٧٦
ISBN : 977-279-205-2

التنفيذ الطباعي : دار الأمين للطباعة

إدارة الأغذية والمشروبات
فى صناعة الفنادق

سامى عبد القادر سعيد



بسم الله الرحمن الرحيم

جمهورية مصر العربية

وزارة السياحة



القاهرة في ____

ملف رقم ____

مرفقات ____

بشأن ____

الاهداء

نظراً لأهمية صناعة السياحة بعنوانها الاساسي في تنمية الدخل القومي واستقطاب اتجاهات حركة السياحة العالمية الى بلادنا في ظل منافسة شرسة .

فان استخدام الاسلوب العلمي والبحث الاكاديمي في استنباط الاسس والمعايير اللازمة هي الوسيلة الفعالة لاقامة صناعة سياحة تأخذ مكانها في العصر من اساليب حديثة .

لذا لا يسعني في هذا المقام الا ان انوه بالجهد الشاق والدؤوب الذي يقوم به مؤلف هذا الكتاب الاستاذ/ سامي عبد القادر في مؤلفاته المتعددة لاثراء المكتبة الفندقية بهذه النوعية من الكتب .

مع اطيب الاماني لهذا الكتاب

«ادارة الاغذية والمشروبات في صناعة الفنادق»

ابراهيم محمد حسن

رئيس الادارة المركزية للتعاون الدولي

السياحي

وزارة السياحة

١٩٩٧



مقدمــــة

إنه لمن دواعى سعادتى أن أقدم للقارئ العربى موضوعًا من الموضوعات الهامة التى أصبحت من مستلزمات السياحة والفنادق ونتيجة طبيعية للنشاط السياحى والفندقى وعنصراً هامًا لتقييم جدوى هذا النشاط.

ألا وهو (إدارة الأغذية والمشروبات فى صناعة الفنادق)

فمع زيادة الحاجات أصبح كثير من الأسر يفضلون تناول الطعام خارج المنزل،، وهذه العملية تتطلب التركيز على عنصرين هما (الخدمة والمأكولات).

فالخدمة هى مجموعة من المنافع غير الملموسة التى تقدم للضيف.

ولا يمكن إغفال الدور الذى تؤديه إدارة الأغذية والمشروبات عن طريق العاملين بها الذى لهم دور كبير فى التسويق والبيع، فالفنادق تحتاج إلى مهارات وكفاءات على مستوى عالى يساعد على توفير المناخ المناسب للضيوف.

فإذا كان السائح يأتى إلى بلدنا للتمتع بسحر مناخها ومشاهدة روائع آثارها فإن أحدًا لا يستطيع أن ينكر أن تذوقه لمأكولاتنا الوطنية يعد جزء مكمّل وهام له خلال رحلته إلى بلدنا وكذلك التمتع بحسن الخدمة.

نشاط الفندق يرتكز على إدارة الأغذية والمشروبات لأنها تساهم بشكل كبير فى ربح الفندق. وتعتمد على ممارسة نشاطها على الحفلات والملهى الليلى والمطاعم المتعددة التى تساهم فى زيادة إيرادات الفندق.

فالسياحة والفنادق لها دور كبير فى زيادة الدخل القومى خاصة أن الله سبحانه وتعالي وهب لمصر مميزات عديدة تجعلها دولة سياحية فريدة.

وكما نعلم جميعا فإن الحكومات تعمل على نشر السياحة بجميع أنواعها وأشكالها وتحاول جاهدة توفير البنية الأساسية لها.

حيث أنها مورد من موارد الدخل الحكومى من ناحية كما أنها مورد هام من موارد الشركات العامة والخاصة وتعمل على انتعاش الاقتصاد الذى يعود على المجتمع بالمنافع.

لذلك جاء هذا الكتاب ليوفر للقارئ العربى كيفية إدارة الأغذية والمشروبات.

أتمنى أن أكون قد قدمت إضافة جديدة للمكتبة العربية الفندقية.

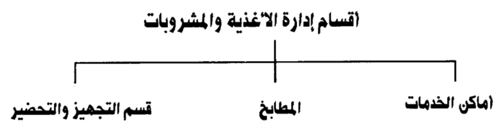
هذا وبالله التوفيق

المؤلف

إدارة الأغـذية والمشـروبات

Food and Beverage Department

إدارة الأغذية والمشروبات من أهم الإدارات بالفندق، ومهمتها القيام بخدمة الضيوف الذين يستخدمون المطاعم والحفلات والملهى الليلى والبارات ... إلخ ويتوقف نجاح هذه الإدارة على المطبخ وكيفية عمل قوائم الطعام والخدمة التى يقوم بها العاملين ومتابعة المبيعات ويتولى رئاسة هذه الإدارة مدير الأغذية والمشروبات وهو يقوم بعمل الميزانيات التقديرية لنظام الفندق من حيث المشتريات وقوائم الطعام وكذلك ينظم العمل بين أقسام الأغذية والمشروبات والمتابعة على ما تم إنجازه من أعمال وإنتاج وكيفية حل أى أخطاء حتى يتم نجاح هذه الإدارة.



- المطاعم
- خدمة الغرف
- الكافيتريا
- البارات
- الحفلات
- الملهى الليلى

مدير الأغذية والمشروبات

هو المسئول الأول أمام المدير العام عن كل كبيرة وصغيرة فى إدارة الأغذية والمشروبات ويعمل على زيادة المبيعات ومعالجة أسباب نقصها ومتابعة الإيرادات اليومية ويمكن تلخيص أهم أعماله فى الآتي:

- تعيين العاملين بالاتفاق مع مدير المستخدمين وتحديد الحوافز والمكافآت لهم.
- دراسة السوق والتكاليف وحجم المبيعات للحفاظ على سمعة المكان.
- متابعة دفتر الحضور والانصراف ودفتر التقرير اليومى Log book.
- متابعة التخزين فى المخازن وكذلك نظام الصرف.
- الاستلام يتم حسب السياسة المتبعة للفندق.
- عمل التقارير اليومية.
- عمل الاجتماع الدورى مع مديرى الأقسام التابعة له.
- متابعة برامج التدريب.
- التنسيق وحل المشاكل من أجل تحقيق الأهداف بين الإدارات.
- التطوير للأحدث باستمرار.
- المرور على الأقسام التابعة له والتأكد من سير العمل حسب السياسة المتفق عليها.
- متابعة الإعلانات وشكاوى الضيوف وعدد المبيعات اليومية وكذلك المشتريات والصرف من المخازن واستخدام الأدوات والمعدات بالطرق الصحيحة.

* * *

الباب الأول

الطـرق الفنيــة
للخدمـــة

الفصل الأول

الخدمة الفرنسية:

ظهر هذا النوع من الخدمة فى بعض القصور الفرنسية. تعتمد على إمكانيات المطعم ومستواه.

تقديم الأطباق فارغة بشكل مباشر من جهة اليمين ثم يتقدم مسئول الخدمة بتقديم السرفيس الخاص بالطعام مروراً بالغرف ليقوم الضيف بخدمة نفسه.

يتم عرض السرفيس الخاص بالطعام مزوداً بالغرف من جهة الشمال ليقوم الضيف بخدمة نفسه.

ويمكن القول بإيجاز أن المجموعات الصغيرة التى تتكون من ثلاث أفراد فأقل توضع الأطباق على المنضدة ويعرف هذا النوع من الخدمة فى فرنسا بخدمة الأسر.

أما فى حالة المجموعات الكبيرة (٤ أشخاص فأكثر يستخدم لذلك المنضدة الجانبية. يحضر مسئول الخدمة الأطباق من المنضدة الجانبية يقدم أمام الضيف.

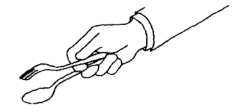
فى بعض الأحيان تحتاج الخدمة إلى تقطيع بعض أصناف الطعام أو تجهيز أو خلط بعض الأطعمة فعن طريق المنضدة الجانبية يمكن عمل ذلك. وأن هذا الأسلوب يسمح للضيوف أن يروا كيفية التجهيز أمامهم.

هذا النوع من الخدمة لا يحتاج إلى عدد كبير من مسئولى الخدمة. وكذلك عم السرعة فى الخدمة.



French service. The waiter prepares the dish on the gueridon at the guest's tableside.

شكل(١)



Fernch service technique. Holding the service fork and spoon.

شكل(٢)

الخدمة الإنجليزية:

يعد هذا النوع من الإبداع فى الخدمة التى نشأت من العادات والتقاليد الإنجليزية العريقة وذلك أن يقوم الداعى بتقسيم السرفيس وتقديمه بنفسه للمدعوين

الخدمة الإنجليزية فى المطاعم:

يقوم مسئول الخدمة بتقديم الطبق فارغ أمام الضيف وبعد ذلك خدمة الضيف من السرفيس من الناحية اليسري.

وقد نشأت هذه الخدمة عن طريق قيام الداعى بتقطيع الطيور أو اللحوم وتوزيعها إلى المدعوين.

تعتمد هذه الطريقة على قيام مسئول الخدمة بإحضار الأطباق إلى المنضدة الجانبية وبعد ذلك يضع طبق أمام كل ضيف ويحضر السرفيس ثم يقدم الطعام إلى كل ضيف.

تحتاج هذه الطريقة إلى الخبرة والكفاءة ومعرفة تامة بأنواع الطريقة وطريقة خدمتها.

حدث مؤخراً اختلاط بين الخدمة الفرنسية والخدمة الإنجليزية خاصة بين طلاب المعاهد والمدارس الفندقية ولكن مع التدريس والدراسة الواضحة سوف يزال هذا الاختلاط.

الخدمة الروسية:

يتطلب هذا النوع من الخدمة المزيد من المهارات والفنون فى الإعداد والتجهيز للأطباق من مسئول الخدمة أمام الضيوف باستخدام الجريدون ومن المعروف أن هذه الخدمة كانت تقدم للملوك والعظماء نظراً لفخامتها فى العرض والتجهيز لأنها تحتاج إلى مهارات عالية من مسئولى الخدمة فى تقطيع وتجهيز الطيور واللحوم على الجريدون وخدمة كل ضيف على حده.

وقد نشأت هذه الخدمة من التقاليد الروسية القديمة التى تتميز بتناول اللحوم والطيور والأسماك كاملة ويقوم مسئولى الخدمة بتحضير الجريدون بالقرب من المنضدة مزوداً بالأدوات الخاصة به والأطباق فارغة ثم يقوم بعرض السرفيس على الضيوف ليروا الطعام ثم يتم إرجاع السرفيس إلى الجريدون ويبدأ فى الإعداد والتجهيز.

وعرف هذا النوع من الخدمة منذ القرن التاسع عشر. ويعتمد أيضا على تجهيز الأطباق بشكل جميل وزخرفة الطبق وتزيينه وكذلك تقطيع وتجهيز أنواع الطعام قبل أن تقدم إلى الضيوف ويفضل أن يستعين مسئول الخدمة بمساعد له لتقديم الأطباف التى تم تجهيزها بمجرد الانتهاء منها مع مراعاة أن تتم الخدمة فى عناية مع الحفاظ على الشكل العام.

على سبيل المثال تنسيق ألوان الطعام فى الأطباق.



The veal cutlet has arranged and garnished in the kitchen

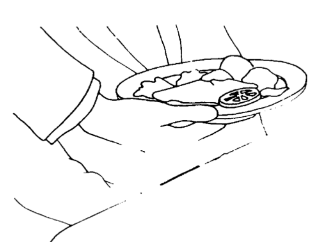
شكل(٣)

الخدمة الأمريكية:

عرف هذا النوع من الخدمة منذ سنوات حديثة ويعتمد على تجهيز الطبق داخل المطبخ ثم يحصل عليه مسئول الخدمة ويضعه على صينية خاصة ويقدم للضيف مباشرة من الناحية اليمنى ويستخدم هذا النوع من الخدمة فى المطاعم السريعة.

ودور المطبخ كبير جداً فى هذا النوع من المطبخ حيث أنه يقوم بتجهيز الطبق. ويسمى هذا النوع من الخدمة بخدمة الطبق ولا يتطلب هذا النوع من الخدمة عدد كبير من مسئولى الخدمة بل يستعان بعدد صغير. وأن نظام الخدمة الأمريكية يعتبر أكثر انتشاراً فى معظم فنادق ومطاعم الدول. ويعتبر أيضا من أبسط وأسهل طرق الخدمة لأنه لا يحتاج إلى أى مجهود من مسئولى الخدمة.

وعند تجهيز الطبق فى المطبخ يجب مراعاة أن تكون الكميات مناسبة من حيث الكمية وأيضا مكان وضع الخضروات والنشويات يجب أن يكون فى الوضع المناسب.



American or plate service. The food has been arranged on the plate in the kitchen and is presented to the guest by the waiter.

شكل(٤)



Butler service. Champagne is served at a wedding reception

شكل(٥)



الفصل الثاني

مسئولو الخدمة فى المطعم

مدير المطعم:

يقوم بتنظيم المطعم المسئول عنه حسب اللوائح المعطاه إليه مع تقديم خدمة مدروسة ـ تدريب العاملين عمليًا واعطائهم التعليمات الخاصة باللوائح ومسئول عن مظهر العاملين.

يمكن تقسيم أعمال مدير المطعم إلى الآتي:

ا - قبل العمل:

المراجعة على الآتي:

- الإضاءة.
- نظافة النوافذ، الأرضية، عدم وجود أتربة.
- الستائر مفتوحة أو مقفولة حسب التعليمات.
- الكراسى (عدم وجود أى فضلات عليها).
- الموسيقى.
- نظافة قوائم الطعام.
- متابعة البوفيه والأطعمة الموجودة عليه جاهزة باستمرار.
- المراجعة على الأدوات.
- المراجعة على اصلاحات وإرسال طلبات للصيانة لاصلاحها.
- المفارش مناسبة.

- اعطاء تعليمات للعاملين بخروج الأدوات المستعملة أولا بأول.

- فى حالة وجود غرف لملابس الضيوف يجب المراجعة عليها.

- المراجعة على الصلص.

- المراجعة على ترووليات الخدمة.

تحضير:

- نسبة إشغال الفندق - الحجز - مبيعات الأطعمة - التقرير اليومى.

- مبيعات المشروبات.

- عدد الكفرات - تعليقات الضيوف - أى مشاكل لكل خام بالمطبخ أو الاستيوارد.

- عدد السلاطات.

- مراجعة كشوف المرضى والاجازات.

مقابلة الشيف لمعرفة الآتى:

- الموجود والغير موجود من الأطعمة.

- قوائم الطعام المحددة.

- أنواع الأيس كريم الموجودة.

- شوربة اليوم.

- أنواع الأطعمة التى يفضل بيعها.

٢- أثناء العمل:

مسئول عن الخدمة (إعطاء الكارت - السؤال عن المشروبات)

- عدم تأخير الخدمة.

- العاملين يتعاملون مع الضيوف بسلوك طيب.

- الأطعمة والخدمة على المستوى المطلوب.

- عدم وجود أى أتساخ بأدوات الخدمة.

خدمة الإفطار:

- التأكد من أن البوفيه كامل.
- خدمة الشاى والقهوة بمجرد جلوس الضيف.
- تقديم البيض والطلبات الأخرى.
- وضع أدوات جديدة بمجرد مغادرة الضيف.
- التأكد من جلوس المجموعات فى أماكنها المخصصة لها.

خدمة الغداء والعشاء:

- التأكد من الترولليات تحتوى على الأدوات الخاصة بها وكذلك المأكولات.
- تجهيز الأدوات بمجرد جلوس الضيوف.

٣- بعد العمل:

- التأكد من رفع جميع الأدوات المستعملة.
- التأكد من تجهيز المطعم للخدمة الآتية:

غداء

عشاء

- تجهيز دولاب حفظ الأدوات ورفع الأدوات المستعملة الموجودة عليه.
- التأكد من ارجاع الديكور وأطعمة البوفيه إلى المطبخ.
- كتابة دفتر التقرير اليومى.
- اعطاء التعليمات لمساعده ليقوم بالمسئوليات المنسوبة إليه.
- احترام اللوائح.
- التأكد من أن جميع العاملين يتبعوا اللوائح حسب تعليمات المنشأة.

المستقبلـــة

الوظيفة الرئيسية للمستقبلة حسن استقبال الضيوف والاهتمام بهم مع الابتسامة وحسن الترحيب وعمل الحجز.

١- تجهيز أوانى الزهور.

٢- المساعدة فى عمل إذن الصرف لمتطلبات المطعم.

٣- المساعدة فى حل مشاكل الضيوف

٤- متابعة مخزون البياضات (مفارش ـ فوط .. إلخ).

٥- المساعدة فى عمليات البيع.

٦- بعد انتهاء العميل من تناول الطعام سؤاله عن انطباعه عن المطعم.

٧- مساعدة الكابتن فى عمله خاصة فى وقت الذروة.

٨- فى حالة عدم وجود أماكن فى المطعم اقتراح مكان آخر للضيف لحين تجهيز مائدة له.

٩- اصطحاب الضيوف إلى موائدهم وتنظيم تسكينهم على الموائد.

١٠- تقديم قوائم الطعام للضيوف.

١١- توديع الضيوف على الباب وشكرهم على حضورهم.

المـــتر

يعتبر المسئول عن جميع الخدمات فى المطعم.

ينوب عن مدير المطعم أثناء غيابه أخذ الحجز ويأخذ كل وظائفه.

١- يستقبل الضيوف فى القسم الخاص به.

٢- اقتراح وبيع الأطعمة والمشروبات.

متابعة الآتى:

١- المراجعة على الأطعمة الموجودة وغيرالموجودة فى المطبخ، وكذلك الموجود وغير الموجود فى البار.

٢- الأدوات في دولاب حفظ الأدوات جاهزة للعمل.

٣- الصوصات نظيفة ومملوءة.

٤- الخبز والزبد جاهز على دولاب حفظ الأدوات.

٥- دولاب حفظ الأدوات مرتب ومنظم.

٦- الأدوات على الموائد نظيفة ومرتبة.

٧- نظافة العاملين الذين يعملون معه.

٨- خدمة الضيوف بالطريقة المناسبة حسب سياسة الفندق.

٩- تقديم الطلبات للضيوف فى الميعاد المناسب.

١٠- رفع الأدوات المستعملة بعد الانتهاء من تناول الطعام.

١١- فى حالة وجود أى شكوى للضيوف محاولة حلها وفى حالة عدم الإمكان إبلاغ رئيسه المباشر.

١٢- تدريب العاملين فى المطعم.

١٣- سياسة الفندق للحريق والأمان والأمن الصناعي.

١٤- شكر الضيف بعد الانتهاء من تناول طعامه وسؤاله عن رأيه فى الخدمة والطعام فى المطعم.

١٥- حساب الضيوف.

١٦- القدرة على قيادة المجموعة التى تحت إشرافه.

١٧- التأكد من نظافة جميع العاملين (الشعر ـ الأظافر ـ الزى ـ الذقن).

كابـــتن

الكابتن مسئول عن مجموعة مناضد فى جزء معين فى المطعم ومعه مساعدين والاشراف على العاملين الذين يعملون معه:

١- سؤال الضيوف عن طلباتهم وكتابتها فى الشيك.

٢- إعطاء التعليمات للوتير والباس بوس عن كيفية سير العمل.

٣- متابعة الأدوات قد تم وضعها على المناضد بناء على قوائم الطعام المقدمة.

٥- متابعة تجهيز دولاب حفظ الأدوات من صلص وخلافه ... إلخ.

٦- مسئول عن نظافة العاملين الذين يعملون معه.

٧- التأكد من أن العاملين يتبعوا سياسة الأمن والأمان والحريق.

التأكد من الآتى:

نظافة المطعم ـ تجهيز جميع الأدوات ـ وجود الصلص فى دولاب حفظ الأودات ـ الخبز والزبد ـ المناضد ـ رفع الأدوات المستعملة ـ المعاملة ـ الخدمة المدروسة.

بعد العمل:

يتأكد من جميع البياضات ـ نظافة الأدوات ـ تدريب العاملين ـ مراجعة الفواتير ـ ودا ع الضيوف أثناء مغادرتهم المطعم.

الــويتــر

مساعدة الكابتن فى أخذ الطلبات

- أن يكون القسم الذى يعمل فيه نظيف باستمرار.
- أخذ الطلبات من الكابتن لاعطائها للمطبخ وتجهيزها .
- اعطاء التعليمات للباس بوى لاحضار المأكولات والمشروبات والتأكد من مطابقتها للمطلوب عند احضارها .
- رفع الأدوات المستخدمة بعد الانتهاء من تناول الطعام.
- خدمة الأطعمة والمشروبات للضيوف.
- فى حالة وجود أى شكوى يجب أن يرفعها إلى رئيسه المباشر.
- تجهيز المناضد ودولاب حفظ الأدوات.
- أخذ الطلبات من الكابتن وإرسالها للمطبخ.
- مراجعة الأطعمة قبل تقديمها .
- التأكد من تقديم الخبز والزبد .
- خدمة المشروبات.

الباس بــوى

يقوم بمساعدة الوتير خاصة فى أعمال النظافة الخاصة بالأدوات:

- مسئول على نظافة أدوات الخدمة.
- تجهيز الورد.
- تجهيز تروليات الخدمة.
- تجهيز دولاب حفظ الأدوات.
- إحضار المأكولات والمشروبات للضيوف.
- تغيير البياضات من غرفة البياضات.
- متابعة تعليمات الأمن والأمان والحريق.
- رفع الأدوات المستعملة التى استخدمها الضيوف إلى الاستيوارد
- وتنظيف المناضد
- خدمة الماء.
- تغيير البياضات.
- تلميع الأدوات والتروليات.
- تجهيز المناضد.
- إحضار أذون الصرف.

الفصل الثالث

جـودة مستوى الخدمـــة

قائمة مراجعة الخدمة فى المطعم

التاريخ ..... الوقت ..... عدد الأشخاص

الفاحص ..... قاعة الطعام

نعم / لا	الدرجات	
.....	.....	هل تم الحجز بلطف وبطريقة وبأسلوب لبق؟
.....	.....	هل تم جلوسك في خلال عشر دقائق من وقت الوصول؟

التعليق بخصوص الحجز: .....

.....

نعم / لا	الدرجات	
.....	.....	تمت التحية بلطف بمجرد الوصول؟
.....	.....	وجه لك الحديث بالاسم؟
.....	.....	ابتسم مع نظرة بشوشة.
.....	.....	استعمل العبارات الودية؟
.....	.....	أسلوب كريم وخدوم؟
.....	.....	هل تم الحجز بلطف وبطريقة فنية وبأسلوب لبق؟
.....	.....	التحدث بنبرة لطيفة؟
.....	.....	الإجابة علي الأسئلة بلطف وثقة (واسع الاطلاع)
.....	.....	هل تم الحجز بلطف وبطريقة فنية وبأسلوب لبق؟
.....	.....	المظهر أنيق والزي مهندم؟
.....	.....	هل تم جلوس مجموعتك بسرعة وفي مائدة مرضية؟
.....	.....	المراجعة علي الخدمة أثناء الوجبة
.....	.....	شكرك ودعاك للحضور مرة ثانية؟

ملاحظات: .....

.....

نعم / لا	الدرجات	
.....	.....	سلوك مسئول الخدمة: .....
.....	.....	ابتسم مع نظرة بشوشة؟
.....	.....	رحب بك في خلال دقيقتين (من جلوسك)؟
.....	.....	استعمل العبارات الودية؟
.....	.....	استخدم أسلوب فني للبيع (مع الاقتراح)
.....	.....	المظهر أنيق والزي مهندم.
.....	.....	

خطوات الخدمة: .....

نعم / لا	الدرجات	
.....	.....	هل تم سؤالك إذا كنت تفضل كوكتيل؟

هل تم تقديم الكوكتيل بالطريقة المناسبة (الصحيحة)؟	....	....
هل تم تقديم قائمة النبيذ؟	....	....
هل تم أخذ الأوردر بسرعة؟	....	....
هل أجاب مسئول الخدمة عن محتويات قائمة الطعام بصورة صحيحة؟	....	....
هل اقترح مسئول الخدمة نبيذا ملائما مع الأنواع التي طلبتها؟	....	....
هل الأنواع التي طلبتها قدمت صحيحة لكل شخص من مجموعتك؟	....	....
هل سأل مسئول الخدمة «من طلب ماذا» .. أثناء التقديم؟	....	....
هل تم تقديم الخبز الساخن والزبد بمجرد طلبك للأطعمة؟	....	....
هل تم عرض خبز إضافي أثناء الوجبة؟	....	....
هل تم تقديم المناخ والأدوات المناسبة لكل نوع من القائمة؟	....	....
هل تم تقديم كل طبق في وقته المناسب بدون تعجيل أو تأخير؟	....	....
هل مسئول الخدمة راجع بعد كل طبق قدم؟	....	....
هل تم رفع الطبق المستخدم كما يجب قبل تقديم الطلب الذي يليه؟	....	....
هل تم تقديم الشيك في الوقت المناسب؟	....	....
هل كانت الأنواع والإجمالي صحيحة؟	....	....
هل مسئول الخدمة شكرك ودعاك للعودة مرة ثانية؟	....	....

ملاحظات: ....
....
....

حالة قاعة الطعام

هل تم إخلاء الموائد بسرعة وإعادة وضع الأدوات؟	....	....
هل كانت السجادة نظيفة؟	....	....
هل تمت نظافة الأثاث؟	....	....
هل كانت النوافذ نظيفة؟	....	....
هل كان دولاب حفظ الأدوات نظيفا ومرتبا؟	....	....
هل كانت المفارش نظيفة وفي حالة جيدة؟	....	....
هل كان الصيني، والفضيات نظيفة ولامعة؟	....	....

ملاحظات: ....
....

مجموع الدرجات:

قائمة المراجعة للخدمة

الشخصية :

١- تعريف مسئول الخدمة باللوائح التشغيلية للجودة .. التكلفة.

٢- تنمية قواعد الخدمة على أساس قائمة الطعام. مستويات المهارة الشخصية، النواحى الصحية، ساعات الخدمة، حجم التشغيل، وحجم المبيعات.

٣- القائمين على الخدمة يعتبرون أنفسهم وكلاء علاقات عامة للمؤسسة.

٤- المظهر وصحة العاملين قبل كل فترة طعام.

٥- العاملين هادئون وواثقون من أنفسهم ويعتمد عليهم وأمناء بالإضافة للمهارات الفنية وأن يكون لديهم أولويات التمنى والتمسك بالخطوات والقواعد للمؤسسة.

٦- قبل الخدمة على المسئولين عن الخدمة تجهيز وإعداد الأماكن المسئولين عنها للخدمة.

٧- نظافة القائمين بالخدمة وإعادة ملئ دولاب الخدمة بالأدوات قبل الغلق وترك المكان.

٨- على القائمين بالخدمة التمسك بقواعد الصحة الشخصية بتنفيذ التالى:

أ- تنظيف الجسم.

Checklist for Serving

- **Personnel:**

1. Servers understand the operations standerds for quality, cost, and sanitation.

2. Service standards are developed based on the menu, personnel skill levels, hours of service, the size of the operation, and its sales volume.

3. Servers see themselves as public relations agents for the establishment.

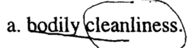
4. The appearance and health of servers is evaluated before each meal period.

5. Servers are friendly, calm, confident, alert, dependable, and honest. In addition to professional skills. they possess initiative and a willingness to adhere to the establishment's procedures and standards.

6. Prior to service, servers prepare themselves and their stations for service.

7. Servers clean and restock their station and complete closing duties before leaving the property.

8. Servers adhere to standards of personnel hygiene covering.



a. bodily cleanliness.

ب- الهيئة.

ج - الشعر (إعارة التمشيط).

د - غسل الأيدى.

هـ- الـزى.

و - الحلـق.

٩- على مشرفى الخدمة مراجعة المطعم قبل كل وجبة.

١٠- على القائمين بالخدمة التمسك بقواعد النظافة بتنفيذ التالى:

أ - غسل الأيدى.

ب- عدم مضغ اللبان والتدخين والأكل.

ج- إفساد الطعام الطعام وذلك بترك الطبق أو إيقاعه على الأرض.

د- عدم [illegible] الأشياء التى تقع من المائدة.

هـ- عدم لمس الأطعمة بالأيدى.

و- عدم لمس فضية المائدة بالأيدى.

ن- عدم استخدام فوطه الخدمة.

ى - استخدام صينية الخدمة.

١١- العاملين يحملون صوانيهم بنظام وبأمان.

١٢- العاملين يعرفون اللوائح التشغيلية لحل شكوى العميل بخصوص النواحى الصحية وخلافه.

١٣- العاملين مدربون على الحفاظ على القواعد الصحية للتشغيل.

b. posture.

c. hair and hair. restraints.

d. handwashing.

e. uniforms.

f. jewelry.

9. Supervisors of servics conduct an employee line-up and inspection of the facilities immediatelybefore the meal period begins.

10. Servers adhere to standards of cleanliness covering:

    a. handwashing.

    b. gum chewing, smoking, and eating.

    c. disposing of food that has left the plate or dropped on the floor.

    d. replacing dropped tableware.

    e. touching food with hands.

    f. toughing tableware with hands.

    g. maintaining service towels or napking.

    h. maintaining service trays.

11. Servers load their trays neatly and safety.

12. Servers know the operations procedures for handling guests complaints about sanitation or any other concern.

13. Servers are trained to maintain the operations standards of sanitation.

الأدوات:

١- الأشياء الشخصية نظيفة والأدوات المستخدمة في الأغذية والمشروبات أيضا.

٢- الأدوات النظيفة صحيا تخزن بطريقة تقيها من التلوث.

٣- أدوات المائدة أيضا تتداول لذا يجب حمايتها من التلوث.

٤- المكان ودولاب الخدمة يجب الحفاظ عليهم دائما بالمخزون المناسب من أدوات المائدة.

٥- الطعام في المطعم ودولاب الخدمة يجب أن يقدم في أقل زمن ممكن لتلافي انخفاظ حرارته في منطقة الحرارة الخطرة.

٦- الموائد والكراسي والزهور والشبابيك تنظف باستمرار ويحافظ عليها نظيفة.

Equipment:

1. Personnel regularly clean and sanitize equipment and utensils used in the service of food and beverage products.
2. Cleaned and sanitized utensils and equipment are stored in a way that prevents recontamination.
3. Tableware is handled so as to prevent contamination.
4. Stantions ans sidestands are kept restocked with abequate supplies of tableware and cther necessities.
5. Food products at stations and sidestands have minimum contact with the temperature danger zone (TDZ).
6. Tables, chairs, floors, and windows are regulaly cleaned and maintained.

قواعد السلامة والأمان للمطعم:

التالى هى القواعد والتنظيمات الضرورية لسلامة وأمان الموظفين ولتأمين العمليات الخاصة.

إنها غاية فى الأهمية اقرائهم بعناية، واتبع كل التفاصيل:

١- المشى وعدم الجري. إن الدقائق القليلة التى من الممكن توفيرها بالاستعجال. من الممكن أن تسبب فى الأضرار بك وبالآخرين.

٢- لا تتدخل فى المزاح.

٣- قم بالابلاغ عن الحوادث والتلفيات للمسئول حالا.

٤- ابلغ عن المعدات المعيبة فورا، ولا تدع أحدا غيرك يقم بذلك.

٥- افحص الأدوات قبل أن تستعملها، لا تستخدم أى آلة أبداً تحتاج إلى اصلاح.

٦- لا تشغل ماكينة قبل أن تحصل على حق إدارتها وبعد أن يتم تدريبك عليها.

٧- لا تشغل أى ماكينة «غير صالحة للعمل».

٨- افصل التيار الكهربائى عن أى ماكينة قبل أن تبدأ بتنظيفها.

٩- استخدم كل العوامل الأمنية للأدوات.

١٠- استخدم الأدوات الصحيحة للعمل المطلوب.

١١- كن متيقظا للعمل المكلف بانجازه.

١٢- كن متأكدا من أنك تعلم كيف تعمل عملك، إذا شككت اسئل.

One property's Safety Rules for Dining Service

The following reules and regulations are essential to the safety of the individual employee and to the safe operation of the property. Thye are of major importance; read them attentively and follow them in every detail.

1. Walk. do not run. The few minutes saved by rushing could result in an injury to youreslf of another employee.

2- Do not engage in horseplay.

3. Report all accidents and injuries to your supervisor immediatly.

4. Report faully equipment immediately: don't leave it for someone elso to report.

5. Inspect equipment before you use it; never use a machine that needs repair.

6. Do not operate machinery unless you have the authorization and training to so so.

7. Do not operate equipment tagged :out of order".

8. Unplug electrical equipment before cleaning it.

9. Use all safety quards on equipment don't by pass them.

10. Use the proper equipment for the job.

11. Be alert to the task you are performing.

12. Be sure you know how to do a job; if in doubt, ASK.

١٣- انظر إلى أين أنت ذاهب .. وليس للمكان الذى أنت موجود به فعلا.

١٤- اضئ الأنوار قبل دخولك الأماكن المظلمة.

١٥- افتح كل الأبواب باحتراس وحذر.

١٦- حافظ على غلق كل المكاتب والملفات والأدراج.

١٧- الحفاظ على نظافة كل الأماكن.

١٨- وضع الاحتياطات فى أماكن العمل الخاصة، مراقبة احكام الدخول، واستخدام المعدات الواقية.

١٩- استخدم درابزين السلالم.

٢٠- لا تحمل أبدا أكثر مما تراه مناسبا لك.

٢١- عند حمل أوعية الشاى والقهوة على صينية اجعل طرف الصب باتجاه مركز الصينية.

٢٢- فرغ كل الطفايات فى أوعية حديدية.

٢٣- تدرب على العناية عند مناولة الشوك والسكاكين.

٢٤- يراعى ارتفاع الأطباق على الترولى (العجلة المتحركة) حتى لا تتعرض للوقوع فى حالة التوقف المفاجئ أثناء السير بها به.

٢٥- عند حمل الصينية اجعل الأحمال الثقيلة لناحية الجسم.

٢٦- كن حذرا عند مناولة الكاسات والأطباق.

٢٧- استخدم الجاروف والمكنسة لإزالة قطع الزجاج والصينى.

٢٨- لا تستخدم الكأس كمغرفة أيس كريم.

13. Look where you are going, not where you have been.
14. Turn on the lights before entering a dark room.
15. Open all doors with caution.
16. Keep all desk and the file drawers colsed.
17. Mentain good housekeeping in all areas.
18. Show caution in special work areas; observe restriction on entry and use protective equipment.
19. Use handrails on stairs.
20. Never carry so much that you obscure vision.
21. When carrying coffee post and teapots on tray, turn the pouts toward the center of the tray.
22. Empty all ashtrays into a metal conainer.
23. Exercise care when handling knives and forks.
24. Limit stacks of dishes on carts to a height that will not topple if you make a sudden stop.
25. When carrying a tray, place the geavy load toward the body.
26. Use care in handling glasses and dishes.
27. Use a pan and broom to sweep up lieces of glass or china.
28. Do not use glasses as ice scoops.

٢٩- لا تلمع الكأس بدفع الفوطة إلى داخل الكأس.

٣٠- احفظ كل السكاكين بطريقة التخزين الصحيحة فى حالة عدم استخدامها .

٣١- عند صب ماء ساخن أو قهوة من كراف أدر السدادة ببطء.

٣٢- لا تحمل أبدا أكثر من ستة إلى ثمانية أطباق على الصينية الواحدة.

٣٣- علم الأماكن المبللة فى الأماكن العامة وذلك بالقاء فوطه فوقها إلى أن تنظف ونبه العملاء إلى تلك المخاطرة حتى يتمكنوا من تفاديها .

٣٤- لا تتعجل وأنت تحمل صينية من وإلى غرفة الطعام.

29. Do not polish glasses by forcing a towel inside the glass.

30. Keep all knives in proper storage when not in use.

31. When drawing hot water or coffee from an urn, turn the spigot slowly.

32. Never carry more than six to eight plates per tray.

33. Flag spills in public areas by dropping a towel over the spot until it's cleaned up; alert guests to the hazzard so they can avoid the area.

34. Do not rush carrying trays to and from the dining room.

الجـــــرد

١- الخطورة الممكنة حيث أن الطعـام يجب أن لا يعـرض لمنطقـة TDZ منطقة الحرارة الخطرة خلال النقل والتقديم (أقل وقت ممكن).

٢- الثلج يحمل بواسطة العاملين فى حامل الثلج أو عن طريق العميل إذا توافرت ماكينة الثلج الأتوماتيكية.

٣- المناچ والملح والفلفل وأوانى الصلص متوفرة.

٤- الأدوات الموزعة مخزنة بطريقة صحية وآمنة.

٥- إعادم تقديم.

٦- الطعام تحت الخدمة يجب أن يحمى من التلوث.

٧- أدوات المائدة (عد أكواب المشروبات والكئوس) يجب أن لا يعاد استخدامها بواسطة نفس العميل.

٨- تحديد مستوى الجودة المطلوب من ناحية المظهر العام. الخياطة، اللون، مزيل العرق، الحرارة والمعروفين للعاملين ويراجعوا قبل توصيل الطلب للعميل.

Coutinued

Inventory:

1. Potentially hazardous foods have minimum exposure to the TDZ during display and service.
2. Lce is dispensed by employees with ice-dispensing equipment ot by guests if an automatic dispensing machine is available.
3. Condiments, seasoning, and dressings are available in individual serving packages or approves self-service containers.
4. Dispensing utensils are stored in a safe and sanitary manner.
5. Re-service of packages food is limited to items that are unopened, in sound condition, and are not potentially hazardous.
6. Food on display is protected from contamination.
7. Tableware (except beverage cups and glasses) is not reused by self-service guests.
8. Acceptable quality levels defined in terms of appearar e, texture, color, odor, and temperature are known to servers and checked before an order is delivered to the guesl.

التسهيلات:

١- تنظف تسهيلات الخدمة وتصلح ويحافظ عليها نظيفة.

٢- تفتيش الحمامات بانتظام وتنظيفها.

٣- تسهيلات الخدمة يجب أن تكون نظيفة وجافة وخالية من العطور.

٤- تحقيق مستوى الإضاءة المطلوب.

٥- المشرفين يعملون على تفتيس تسهيلات الخدمة قبل كل فترة طعام.

٦- تفتيش قوائم الطعام لإزالة القديم والمتسخ والتالف.

Facilities:

1. Facilities are routinely cleaned, maintained, and repaired.

2. Restrooms are regularly inspected and repaired.

3. Facilitiess are clean, dry, and odor-free.

4. Adequate lighing levels are maintained.

5- The supervisor consucts a facility inspection immediately before the meal period.

6. Menus are inspected to remove all dirty, soiled, or spotted menus from cirulation.

قاعة الحفلات وخدمة طعام البوفية:

١- الاستخدام الصحيح فى التحكم فى درجة الحرارة.

٢- مراجعة فرش المكان قبل بدء الخدمة.

٣- اختيار أصناف قائمة الطعام على سهلة وآمنة وسريعة مع من يمكن تقديمها له.

٤- توفير المعدات والأدوات اللازمة للحفاظ على درجة حرارة المنتج.

٥- الأغذية والمشروبات خالية من أى ملوثات.

الحفلات الخارجية:

١- المعدات ووسائل النقل الخاصة متوفرة وبكمية كافية.

٢- مراقبة التحكم فى درجة حرارة الوقت مغلقة.

٣- وقاية الأغذية خلال عمليات التخزين والنقل.

خدمة الغرف:

١- تأسيس ونظام خدمة الغرف يحصل على رضاء العميل ويكون مورد هام للمكان.

٢- تقدير أهمية الجودة النوعية للمنتج ومراقبة التحكم فى الحرارة.

٣- تدريب العاملين على التمسك بقواعد المكان.

٤- قوائم الطعام محددة طبقا للأنواع التى تساعد على نجاح العمل.

٥- أدوات المائدة التالفة وكذا المفارش والمعدات تزال فورا من غرفة العميل أو الممرات.

Banquct and Buffet Food Service:

1. Correct time-temperature controls are practiced.
2. Station setup is checked before service begins.
3. Meun iterns are chosen for the ease, safety, and speed with which they can be served.
4. The necessary equipment and utensils are available to maintain product temperatures.
5. Food and beverage products are free of contamination.

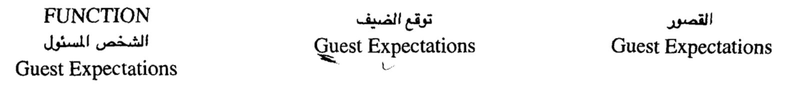
Off-Premises Catering

1. Special equipment and transpotation vehicle are available in sufficient quantity.
2. Product time-temperature controls are colsely monitored.
3. Food is protected during storage and transportation.

Room Service:

1. Room service standards are established hased on guest satisfaction and the resources of the property.
2. Product quality and time-temperature conlrols are assessed.
4. Menus are limited to those items that the operation can successfully prepare and deliver to the questrooms.
5. Soiled tahleware, linen, and equipment is promptly removed the guestrooms or hallways.

Flow Chart Showing Standard Procedurs for guest Service in one Dinning Room



FUNCTION الشخص المسئول Guest Expectations	توقع الضيف Guest Expectations	القصور Guest Expectations

A. Rescrvations Made

مسئول الحجز

- مسئول الحجز.
- الإجابة على تليفون الضيف.
- معرفة وقت الوصول.
- عدد الأشخاص.
- رقم تليفون العميل.
- تسجيل الطلبات الخاصة.
- تسجيل اسم ضيف الشرف إن وجد

توقع الضيف

- الرد علي التليفونات بالطريقة الصحيحة.
- تاكيد الترتيبات المطلوبة.
- تقديم البدائل لكل ما هو غير متاح.
- التاكد من جدية الحجز.
- إرشاد العميل للمطعم المطلوب.
- الاستفسار عن المتطلبات الخاصة.

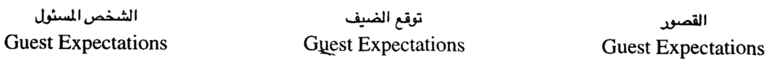
- مراجعة الحجز والترتيبات الخاصة يوميا.
- إدارة دفتر الحجز بخط واضح.
- تنفيذ الترتيبات الخاصة.

رئيس المضيفين / رئيس المضيفات

- في حالة ما إذا كانت قائمة الطعام المحددة.
- مناقشة الترتيبات الخاصة بالزهور والأطباق الخاصة.....إلخ.

القصور

- عدم الرد علي التليفونات بالطريقة الصحيحة المتبعة أو التأخر في الرد (٣ رنات).
- السلبية إزاء المتطلبات الخاصة.
- عدم إبداء البدائل.
- الفشل في إعادة التاكيد.
- عدم تسجيل تفاصيل المعلومات.
- عدم الاستفسار عن الترتيبات الخاصة أو نسيانها.



الشخص المسئول
Guest Expectations

توقع الضيف
Guest Expectations

القصور
Guest Expectations

B. Reservations Made

الشخص المسئول

- اسم العميل.
- توفير موقف سيارات مناسب.
- التحية بذكر اسم العميل.
- التحية بحرارة بواسطة العامل المسئول.
- تأكيد الحجز.
- قيادته إلي المائدة.
- اخطار مسئول الخدمة بوصوله.

ميترودتيل

توقع الضيف

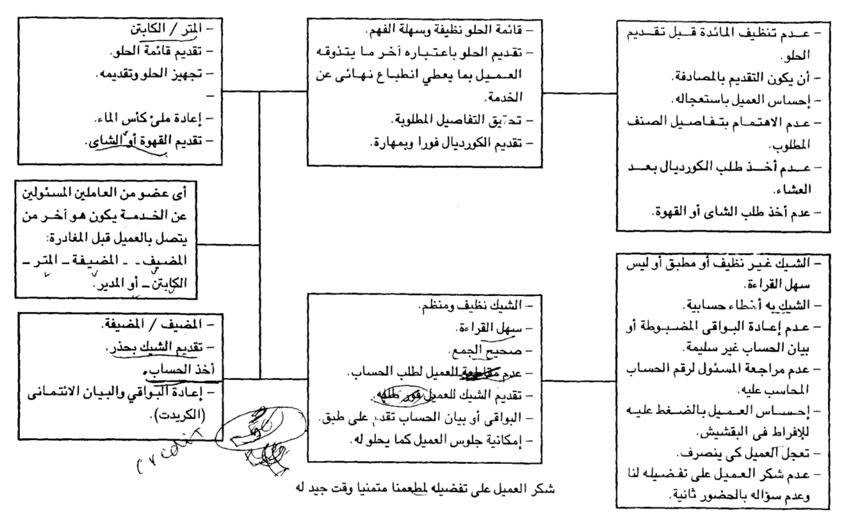
- تأمين المكان المناسب للسيارات.
- المائدة معده للعميل الحاجز.
- يجلس العميل علي المائدة مع وضع إزالة المقاعد الزائدة قبل وصوله في الاعتبار.

- راجع التالي:
- الموائد مجهزة – قوائم الطعام نظيفة.
- العاملين يرتدوا الزي المناسب.
- الصيني والفضية والأكواب نظيفة.
- الكراسي نظيفة.
- المفارش خالية من العيوب.
- فوط العملاء جاهزة.
- الزهور نضرة يانعة.
- المناخ نظيف.
- جميع التسهيلات متاحة وجاهزة.
- إنشاء ألفة بين العميل والمسئول عن الخدمة.

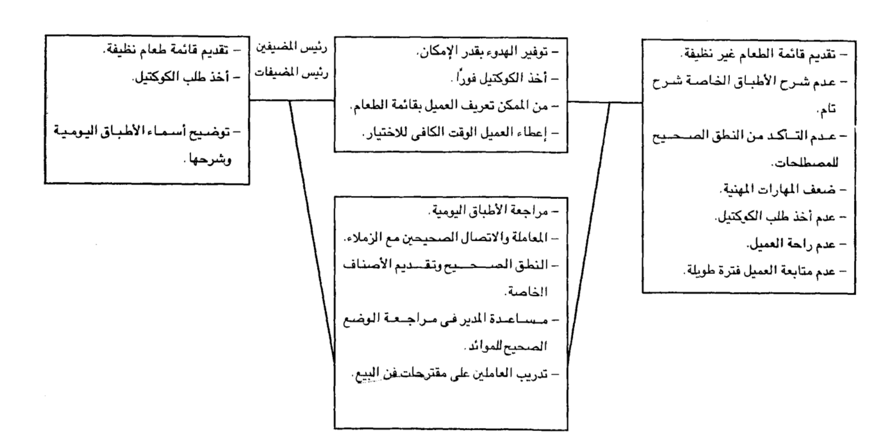
القصور

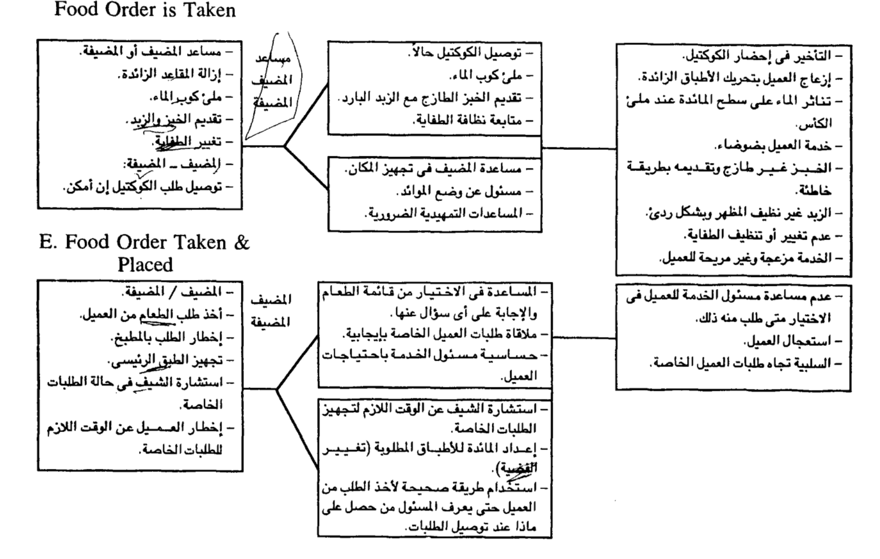
- عدم تأمين موقف سيارات مناسب.
- اللامبالاة في استقبال العميل.
- الحجز غير مضمون.
- المائدة غير مريحة.
- المائدة غير جاهزة.
- الطلب من العميل الانتظار ونسيانه.
- إحساس العميل بأنه يجب أن يدفع البقشيش قبل الخدمة لتحقيق خدمة جيدة.

I. ENTREMETS
Desserts. Sweets



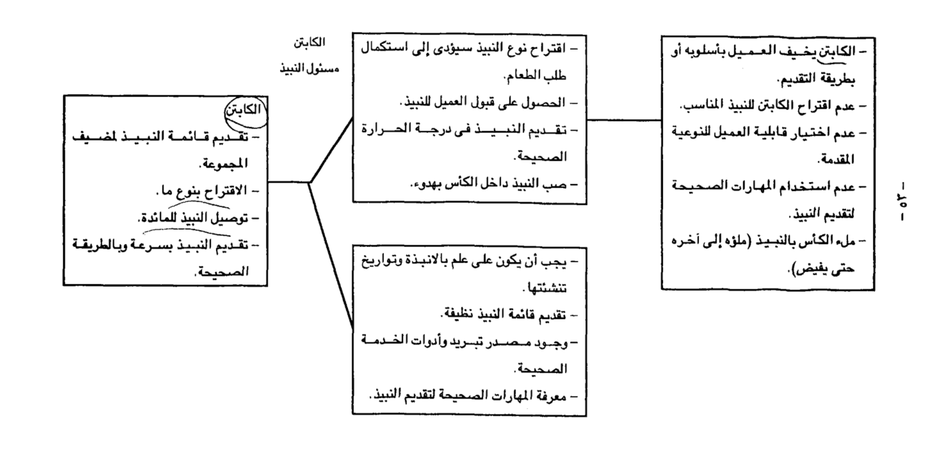
C. MENU INTRODUCD





D. Preliminaries Before Food Order is Taken
– مساعد المضيف أو المضيفة.
– إزالة المقاعد الزائدة.
– ملئ كوب الماء.
– تقديم الخبز والزبد.
– تغيير الطفاية.
– المضيف ـ المضيفة:
– توصيل طلب الكوكتيل إن أمكن.
مساعد المضيف المضيفة
– توصيل الكوكتيل حالاً.
– ملئ كوب الماء.
– تقديم الخبز الطازج مع الزبد البارد.
– متابعة نظافة الطفاية.
– مساعدة المضيف فى تجهيز المكان.
– مسئول عن وضع الموائد.
– المساعدات التمهيدية الضرورية.
– التأخير فى إحضار الكوكتيل.
– إزعاج العميل بتحريك الأطباق الزائدة.
– تناثر الماء على سطح المائدة عند ملئ الكأس.
– خدمة العميل بضوضاء.
– الخبز غير طازج وتقديمه بطريقة خاطئة.
– الزبد غير نظيف المظهر وبشكل ردئ.
– عدم تغيير أو تنظيف الطفاية.
– الخدمة مزعجة وغير مريحة للعميل.
E. Food Order Taken & Placed
– المضيف / المضيفة.
– أخذ طلب الطعام من العميل.
– إخطار الطلب بالمطبخ.
– تجهيز الطبق الرئيسى.
– استشارة الشيف فى حالة الطلبات الخاصة.
– إخطار العميل عن الوقت اللازم للطلبات الخاصة.
المضيف المضيفة
– المساعدة فى الاختيار من قائمة الطعام والإجابة على أى سؤال عنها.
– ملاقاة طلبات العميل الخاصة بإيجابية.
– حساسية مسئول الخدمة باحتياجات العميل.
– استشارة الشيف عن الوقت اللازم لتجهيز الطلبات الخاصة.
– إعداد المائدة للأطباق المطلوبة (تغيير الفضية).
– استخدام طريقة صحيحة لأخذ الطلب من العميل حتى يعرف المسئول من حصل على ماذا عند توصيل الطلبات.
– عدم مساعدة مسئول الخدمة للعميل فى الاختيار متى طلب منه ذلك.
– استعجال العميل.
– السلبية تجاه طلبات العميل الخاصة.

F. Wine List Introduced



G. Food Presentation - I
coures

- المضيف - المضيفة
- تقديم الطبق الأول.
- التأكد من الوقت الصحيح.
- المراجعة للتأكد من كمال وصحة الطلب.
- قديم الطلبات بعناية.
- استخدام القواعد المتبعة للخدمة.

مساعد المضيف المضيفة

- الأطباق الباردة تقدم باردة والحارة تقدم حارة.
- ضيف الشرف والسيدات أولاً.
- الطلبات تقدم كاملة كما طلبت.
- الطلب يعطى لمن طلبه دون سؤال عن من طلب ماذا؟
- تقدم الطلبات بعناية أمام العميل.
- عدم المقاطعة والازعاج - توفير الهدوء.

- عدم استخدام الفضية المناسبة.
- الأكل الساخن يقدم فى طبق بارد والبارد يقدم فى طبق ساخن.
- تقديم الطلب غير كامل.
- تقديم الطلب لمن لم يطلبه.
- تقديم الطلب للعميل بطريقة خاطئة.
- ازعاج ومقاطعة العميل.
- سؤال العميل عن من حصل على ماذا؟

* النقطة التالية أيضا من مسئوليات الأجزاء I.H.G

- متابعة المائدة للاطمئنان على العميل ورضاه عن الطعام والخدمة.
- إظهار الاهتمام بالعميل.
- تصحيح العجز بإحضاره وحل المشاكل.

H. FOOD PRESENTATION-II
COURSW

مساعد المضيف أو مساعد المضيفة.
- تزويد الخبز والزبد.
- إعادة ملئ كأس الماء.
- تغيير الطفاية.
- رفع الطبق الأول.

المضيف المضيفة:
- تقديم الطبق الثانى.
- إعادة كل ما بالقسم G.

- عدم إحساس العميل بأنه متطفل أو غير مرغوب فيه وعدم استعجاله.
- إحساس العميل بأنه مدلل.
- إبقاءه مسترخي.

- عدم تجديد الخبز والزبد.
- الطفاية غير نظيفة.
- تنظيف الأطباق بضوضاء أو تهريج.
- إزالة الأطباق قبل انتهاء العميل من طعامه.
- تدخل العميل عقب انتباهه إلي عدم تحقيق التفاصيل المطلوبة.
- احتياجات العميل لم تنفذ كما طلبها.

قائمة المراجعة لإعادة فتح المطعم

Dining Room Pre-Opening Checklist

Serving Supply Areas		Required Quanities						
A. Prestock with all necessary service supplies		W	T	W	TH	F	S	SU
Tabeleloths	المفارش							
placemats	لوحة من الورق (بدل المفرش)							
napkins	فوط النزلاء							
knives	السكاكين							
forks	الشوك							
teaspoons	ملاعق الشاى							
soup spoons	ملاعق الشوربة							
cocktail forks	شوك الكوكتيل							
steak knives	سكاكين الاستيك							
juice glasses	كؤوس العصير							
water glasses	كؤوس الماء							
coffee cups	فناجين القهوة							
salad plates	إطباق السلاطة							
side dishes	أطباق الزبد							
bread/butter plates	أطباق الخبز والزبد							
dessert plates	أطباق الحلوى							
soup cups/bowls	بولة الشوربة ـ فنجان الشوربة							
coffe	كراف القهوة							
water pitchers	كراف الماء							

قائمة المراجعة لإعادة فتح المطعم

Dining Room Pre-Opening Checklist

Serving Supply Areas		Required Quanities						
A. Prestock with all necessary service supplies		W	T	W	TH	F	S	SU
wine brackets/stands	حامل النبيذ							
candles	الشمعدان							
doilies	ورق دويلى							
other	أخرى							
B. Prestock with food supplies:								
salt	ملح							
pepper	فلفل							
sugar	سكر							
steak sauce	صلصة الاستيك							
ketchup	الكاتشب							
mustard	المستارده							
worcestershir sauce	ورشسترشير صوص							
preserves	المربى							
butter	الزبد							
cream	الكريمة							
milk	اللبن							
sour cream	سور كريم							
crackers (salline and/or oyster crackers)								

←

		Required Quanities						
		S	SU	M	T	W	TH	F
Decaffeinated coffee	قهوة بدون كافيه							
Horeseradish	هورس رادش							
tea bags (variey of flavors)	علب الشاى (نكهات مختلفة)							
Lemons	الليمون							
filled ice bins	أوانى الثلج مملوءة							
Others:	أخرى							
2- Public Areas	أماكن عامة							
Reception area clean	مكان الاستقبال نظيف							
Foyer clean	نظافة أمكان الاستقبال							
Public restrooms clean	التواليتات نظيفة							
Entry clean	نظافة المدخل							
Exterior areas clean	نظافة الأماكن الخارجية							
Dining room clean	المطعم نظيف							
Other:	أخرى							

		Required Quanities						
		S	SU	M	T	W	TH	F
3. Service Staff	خدمة العملاء							
Clean and proper uniforms worn	ارتداء الزى النظيف							
Pre-opening metting held	الاجتماع اليومى							
Stations assigned	الأقسام جاهزة							
Daily specials reported	التقرير اليومى الخاص							
Run-outs reported	تقرير بالناقص							
Out-of-stock items reported	الأصناف التى انتهت							
Groups/reservations discussed	مناقشة حجز المجموعات							
Guest checks dispensed	شيكات الضيوف							
Other:	أخرى							
4. Dining Room	المطعم							
Table decorations (flowers, candles, etc).	ديكور الموائد، الزهور الشمعدان							
Lighting	الإضاءة							
Regular and emergency exits	مداخل الطوارئ							
Air conditioning	التكييف							
Sound system	أجهزة الصوت							
No smoking signs	لوحة عدم التدخين							
Other	أخرى							

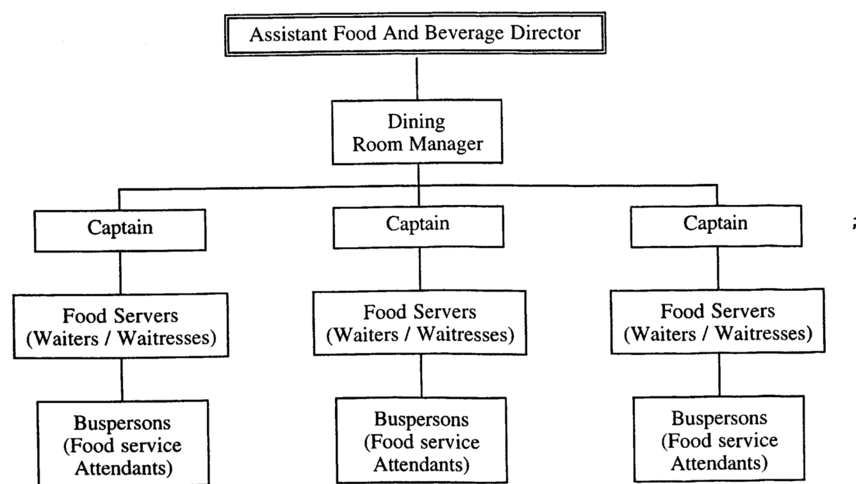
Check of Dining Room Accesssories

Menu boards	لوحة قائمة الطعام
Cutting boards	لوحة التقطيع
Ashtrays	طفايات
Flower vases	فازات الورد
Bottle openers	فتاحة الزجاجات (العلب)
Condiment holoers	الماسك
Coffee creamers	كريمة القهوة
Sugar bowls	السكرية
Napkin holoders	الفوطه
Butter dishes	طبق الزبدة
Candles	شموع
Salt and pepper shakers	الشيكر
Teapots	براد الشاى
Coffee warmers	سخان القهوة
Water pitchers	دورق الماء
Plate covers	غطاء الطبق
Servers ladles	مغرفة الخدمة
Pie servers	ويتر الفطائر
Napkin dispensers	غرفة الفضية
Silverware bins	صينية
Food server trays	خدمة الطعام
Cocktail server trays	صينية الكوكتيل
Tray stands	حامل الصينية
Baby chairs	كراسى الأطفال
Chafing dishes	شفنديش
Corkscrews	فتاحة الزجاجات
Flashlights	إضاءة عاكسة

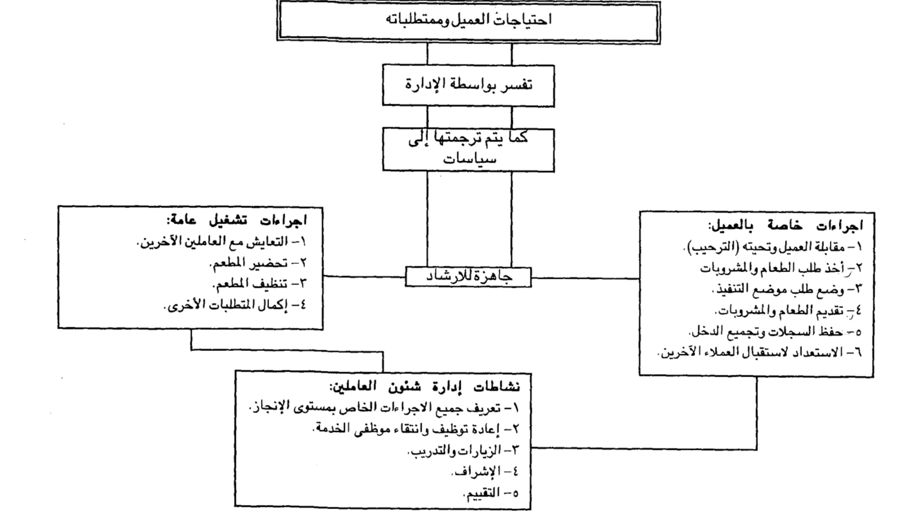
Check of Dining Room Accesssories

Pens	غرف للطعام
Mobile transport carts	تروليات نقل مجمعة
Bus carts	تروليات متنقلة
Utility carts	تروليات المرافقة
Bus boxes	صناديق متنقلة
Dish storage carts	تروليات
Lce tongs	تخزين الطعام
Table numbers	رقم المائدة
Coffe servers	إناء القهوة
Oil and vinegar cruets	إناء للخل والزيت
Relish dishes	ملاحة الفلفل
Wine cooler stands	إناء وحامل النبيذ
Side stands	دولاب حفظ الأدوات
Cheese trays	صواني الجبن
Tip trays	صينية البقشيش
Wine carts	ترولى النبيذ
Salad carts	ترولى السلاطة
Pepper mills	مطحنة الفلفل
Service plates	أطباق الخدمة
Wine decanters	دورق النبيذ
Food service towels	فوطة خدمة الطعام
Menus	قائمة الطعام
Utility buckets	دلــو
Side towels	فوطه جانبية
Serving utensils	أوعية الخدمة

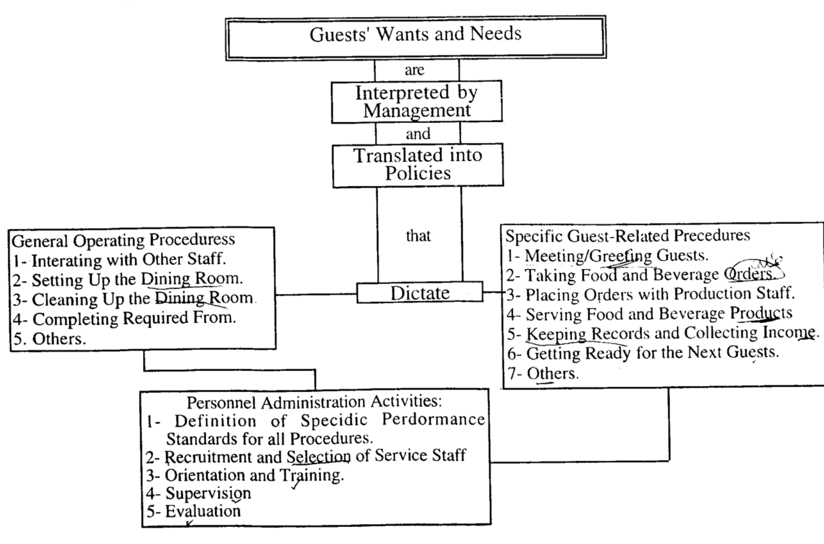
Organization of one Dining Room Operation



تطور إنجاز مستوى خدمة المطعم



The Development of Performance Standards for Dining Service



A Professional Image for Dining Service Employess:

Experienced front-house employees know there is nothing mysterious about projecting aprofessional image to guests. The know that while they must carry out the duties and responibilities required by their jobs, they must also remember how important the "personal touch" is to guests. Professional employees always make an effort to:

1- Be clean and neat — كن نظيف ومهذب

2- Wear the required uniform. — ارتداء الزى المطلوب

3- Have good poise and posture. — اتخذوا وضعا متوازنا

4- Smile. — الابتسامة

5- Always be courteous. — كن مجاملا دائما

6- Practice good manners. — أسلوب جيد

7- Apply rules of etiquette. — قم بتطبيق قواعد الاتيكيت

8- Cooperate with others as a member of the team. — تعامل مع الآخرين كعضو فى الفريق

9- Be dependable. — كن معتمدا علي نفسك

10- Be honest. — كن أمينا

11- Be friendly to guessts and co-workers. — كن ودودا أو متعاونا مع الضيوف والعاملين

12- Smoke only in designated places at designated times. — التدخين في الوقت والمكان المحدد

13- Limit gum chewing to break times only. — عدم مضغ اللبان إلا في أوقات الراحة

In many ways, good service is not overt, it simply requiers service employees to pay attention to what guests beed and provide it. Offen, guests never even notice service, but they do remember poor service.

Range of Estimated (Square Feet) for Dining Area Space

تقديم لمساحة المطعم بالقدم المربع

Facility	التسهيلات:	Dining Area Space (Square feet per person)
Table Service	خدمة المائدة	12 - 18
Counter Service	خدمة الكاونتر	16 - 20
Booth Service	خدمة البار	12 - 16
Cafeteria Service	خدمة الكافيتريا	12 - 16
Banquet Service	خدمة الحفلات	

Calculation of Annual Estimated Income for One Meal Period Based on Seot Turnover

الحساب السنوى المتوقع لعائد دخل فترة وجبة واحدة

Numer of Dining Room Seats	Average Seat Turnover (x) Per Meal	Occupancy (x) Factor	Estimated Guests Served (=) Per Meal	Check (x) Average	Estimated Daily Income (=) per Meal Period	Days Weeks (x) Meal is Served	Annual Weeks (x) Open	Estimated Annual Sales for (=) Meal Period
150 (x) 25 (x) 80% (=) (300 (x) 95.75) (=) $1,725.00 (x) 6 (x) 52 (=) $538,200								
The "occupancy factor" indicates that not all dsining room seals are occupied at one thime								

Typical Turnover Rate

Facility		Hourly Turnover Rale
Commercial Cafeteria	الكافيتريا التجارية	
Industrial School Cafeteria	كافيتريا مدرسية	1.5 - 2.5
Counter Service	خدمة الكاونتر	2.0 - 3.0
Combination Counter Table Service	فرع خدمة المائدة بالكاونتر	2.0 - 3.0
Regular Table Service	انتظام خدمة المائدة	1.0 - 2.0
Leisurely Table Service	خدمة مائدة فارغة	5 - 1.0

A Reservation Sheet

Date of Service:			تاريخ أداء الخدمة:				
رقم وسعة المائدة Table No. Capacity	عدد الأشخاص الذين No. in Parfy	اسم الضيف Guest Name (Please Print)	وقت الحجز Reservation Time	معلومات خاصة Special Information single white	رقم تليفون Tel. No.	Reservation Taken by (Initials) أول حرفين	التاريخ Date
12 (2)	2	Ann Halm	8 : 00	rose in vac	353-5517	DP	April / 15
33 (8)	8	J. Moore	8 : 15	mrs. Brith day	332-4448	MH	April / 20

Typical Cleaning Tasks Performed by Nonservice Personnel

أعمال النظافة التي يقوم غير مسئولي الخدمة بإنجازها

1- Vacuum carpeted floors.	١- نظافة الأرضيات (الموكيت)
2- Mop Uncarpeted floors.	٢- نظافة الأرضيات بدون الموكيت
3- Clean such sufaces as window ledges and tops of partial walls.	٣- نظافة الأسطح النوافذ وأعلى الحوائط
4- Spot-clean wallls,, floors, and other areas requiring Special attention	٤- نظافة الحوائط جيداً والأرضيات والأماكن الأخرى التى تتطلب عناية خاصة
5- Clean floor, wall, and sailing air vents.	٥- نظافة الأرضية والحوائط وفتحات تهوية الأسقف.
6- Clean decorations and lighting fixtures.	٦- نظافة الديكور والإضاءة
7- Clean table basses and chair legs.	٧- نظافة قواعد الموائد وأرجل الكراسى
8- Dust and polish metal	٨- نظافة الأتربة، تلميع الكراسى المعدنية
9- Wash vinyl booths, bar stools, etc.	٩- تنظيف مكان (كشك) الكروم وكراسى البار
10- Clean bar counter fronts.	١٠- نظافة كونتر البار
11- Polish foot rails, metal	١١- تلميع مساحات الأقدام والأجزاء الأخرى من البار
12- Wash, wax, or otherwise	١٢- غسل الشمع أو الاهتمام بمكتب المستقبلة
13- Empty wasstebaskets in public areas.	١٣- تفريغ ونظافة سلة المهملات
14- Clean public areas such as rest rooms, coat rooms, and foyers.	١٤- نظافة الأماكن العامة مثل التواليتات غرفة الملابس وبهو الاستقبال

Sample Job for a Food Serrver نموذج لوظيفة مضيف خدمة

JOB LIST*

Position : Food Server Tasks : Employee must be able to perform the following tasks courteously and efficiently:	يجب على الموظف تنفيذ الآتى متبعا انجاز المهام بلطف وكفاءة:	Date Prepared: 00/00/00 J.B. Number**
1. Greet and seat restaurant guests	تحية الضيف وجلوسه	32
2. Serve water; kight candles	تقديم الماء وإشعال الشمعدان	33
3. Take beverage orders and serve drinks	أخذ طلب المشروبات وتقديمه	34
4- Present the food menu and beverage list	تقديم قائمة الطعام وقائمة المشروبات	35
5- Assist guests in making food and beverage selections	مساعدة العميل على اختيار الطعام والمشروبات	36
6- Place orders in the kitchen (using the call system)	إرسال الطلب فى المطبخ	37
7- Serve food and clear table between courses	تقديم الطعام مع تنظيف المائدة بين كل طبق	38
8- Serve wine and champagne	تقديم النبيذ والشمبانيا	39
9- Collect sales income dining room change	تجميع دخل المطعم	16
10- Remove stains from dining room carpets	إزالة البقع من سجاد غرفة الطعام	19
11- Set tables	فرش الموائد	21
12. Clean pantry and service station areas	تنظيف أماكن تقديم الخدمة	27
13- Other	أخرى	

* This is partial job list. The list develomped for a specific property should include all tasks to be performed by the employee.

** Job Breakdown Number. This number refers to the specifice job description that breaks down the task into its identifiable, specific activities. The task and the appropriate job breakdown can apply to and appear in the job list for more than one possition. For example, the Host/Hostess may also Greet and seat restaurant guests". If so, the job breakdown numer (32) for the Food Server Position would also apply to the Host/Hostess position.

1. An ability to recognized faces and remember names.

١- القدرة على إدراك الوجوه وتذكر الأسماء

2. An ability to be agood listenr.

٢- القدرة على الإنصات جيدا

3. An ability to make the guest feel important.

٣- القدرة على إعطاء مكانة للعميل

4.An ability to be attentive and tend to every request of the guest

٤- القدرة على الانتباه وإجابة متطلبات العميل

5. Courtesy (They should help guests with coats, chairs, or dropped items, and use such words as "please", "thank you", and "excuse me" with the genuine concern which they imply)

٥- الملاطفة

مساعدة الضيوف فى رفع البالطو وفتح الكراسى واستخدام العبارات مثل من فضلك، شكراً لك، معتذراً مع اهتمام غير مصطنع وعناية

6. Honesty (They should never deceive the guest or the food service operation)

٦- الأمانة

عدم غش الضيف

7. An ability to work quietly

٧- القدرة على العمل بهدوء

8. A senxitivity to the guest's wants and needs, and an ability to meet them

٨- الاحساس بمتطلبات العميل والاستجابة لها

9. An ability to know when to speak and when to listen

٩- القدرة على معرفة الوقت المناسب للحديث

10- Taet (They should say or do the right/thing at the right / time without offending others).

١٠- اللباقة

(يجب الحديث والعمل السليم والوقت المناسب بدون مضايقة الآخرين)

برنامج توجهات للعاملين بالمطعم

Sample Orientation Program outline for dining Services taaff

Topic الموضـــــوع	Time Allowed الوقت المسموح به	
I. Introduction:	(30 minutes)	مقدمة
A. Welecome		الترحيب
B. Company History & Background		نبذة عن تاريخ الشركة
C. Organization Chart		خريطة تنظيمية للشركة
D. Officers & Divisions		المديرين والأقسام
E. Other Introductory Information		معلومات أخرى
II. Benefits:	(20 minutes)	مميزات
A. Salary		المرتبات
B. Meals		الواجبات
C. Parking		السيارات
D. Discounts		الخصومات
E. Training		التدريب
F. Cresit Union		نظام فى أمريكا
G. Savings Bonds		حوافز
H. Job Advancement		سلفيات
III. Employee Services:	(20minutes)	خدمات الموظفين
A. Sport and Fitness Programs		الرياضة جزء لا يتجزأ من الوظيفة
B. Community Affairs		شئون المجتمع
1. Bloodmobile		متجدد النشاط
2. United Way		أسلوب موحد
3. March of Dimes		السير
C. Presonnel Reports		التقارير الشخصية
D. Counseling		مراقبة ومتابعة من الخارج
E. Employee Recognition Programs		خدمات اجتماعية

برنامج توجهات للعاملين بالمطعم

Sample Orientation Program outline for dining Services taaff

Topic الموضـــــــوع	Time Allowed الوقت المسموح به	
IV. Company Policies:	(30 minutes)	**سياسات الشركة**
A. Gambling		القمار
B. Drugs / Alcohol		المخدراتوالكحوليات
C. Use of Facilities		استعمال التسهيلات
D. ID Badges		البادج
E. Unirorms and Locker Facilities		الزى الخاص ودولاب العاملين
V. Safety:	(10 minutes)	**الأمان**
A. Safety Committee		لجنة تأمين الحوادث
Accedent prevention		تقارير الحوادث
B. Accident Reports		**منع الحوادث**
(Empolye and Guests)		
D. Health Care Facility		تسهيلات طبية (صحية)
E. Fire Pervention		منع الحرائق
1. Use of Fire Exinguishers (Location)		استخدام الطفايات
2. Fire Alarm Boxes		الصناديق الخاصة بالحريق
3. Emergency Evacuation plan		خطة الطوارئ
F. Bomb Threat Procedures		اجراءات تهديد القنابل
VI. Break:	(10 minutes)	**راحـــــــة**
VII. Customer Relations:	(25 minutes)	علاقات العميل
A. Intoduction to Courtesy Awareness Programs		مقدمة الترحيب برامج المعرفة
B. Courtesy Principles and Practices		مبادئ الترحيب وممارسته
VIII. Credit Union Information:	(30 minutes)	**معلومات عن نظام الائتمان**

برنامج توجهات للعاملين بالمطعم

Sample Orientation Program outline for dining Services taaff

Topic الموضـــــوع	Time Allowed الوقت المسموح به	
IX. Labor Relaations For New: Union Employees	(25 minutes)	**علاقات العمال بالعاملين الجدد**
A. Role of the labor Relations Department		دور قسم علاقات العاملين
B. Probationary Period		فترة التدريب
C. Attenance Policy		سياسة المستخدمين
D. Role of the Union Representative		دور ممثل الاتحاد
E. Disciplinary Actions		أحداث نظامية
F. Grievance Procedure		اجراءات حل المشاكل
G. Benefits Determined by the Labor Agreement		الموافقة على المميزات التى ينتفع بها العمال
Room Setup		**تجهيز الحجرة**
Adequate calssroom seating		مقاعد جلوس كافية
Small display table in front of room		مائدة عرض صغيرة
Small table for projector		مائدة صغيرة للبروجيكتور
Blackboard		سبورة
Flip chart		خرائط
Screen		شاشة
Carousel projector		
16-mm projector		١٦ م م بروجيكتور
Extension cord		حبل للامتداد

Schedule Worksheet

جدول العمل

يـــــوم ....

تـــاريـــخ ....

ورديـــــة ....

Estlimated Guests:

AM	PM
	150

القـــــسم ....

الوظيـــفـــة ....

وظيفة الموظف	6:00a	7:00a	8:00a	9:00a	10:00a	11:00a	12:00p	1:00p	2:00p	3:00p	4:00p	5:00p	6:00p	7:00p	8:00p	9:00p	10:00p	11:00p	12:00p	1:00a	2:00a	3:00a	4:00a	5:00a	إجمالي الساعات المخططة

الوظيفة ....

معيار ساعات العمل ....

تخطيط ساعات العمالة ....

الفرق ....

Schedule Worksheet

جدول العمل

Day : ....

Date : ....

Shift : ....

Estlimated Guests:

AM	PM
	150

Section : ....

Position : ....

Position/ Employee	6:00a	7:00a	8:00a	9:00a	10:00a	11:00a	12:00p	1:00p	2:00p	3:00p	4:00p	5:00p	6:00p	7:00p	8:00p	9:00p	10:00p	11:00p	12:00p	1:00a	2:00a	3:00a	4:00a	5:00a	Planned Total Hours

Planned Labor Hours : ....

Difference : ....

Position : ....

Standard Labor Hours : ....

نموذج تقييم خدمة النبيذ :

(أ) مسئول الخدمة اقترح النبيذ مع الطعام لاستكمال الوجبة.

(ب) ثم عرض النبيذ قبل تقديمه بطريقة لائقة.

(جـ) فتح النبيذ (مسئول الخدمة استخدم سلاح مفتاح النبيذ في قطع السولفان).

(د) الكأس مناسب لنوع النبيذ:

- تم تقديم كمية قليلة لتذوق النبيذ.
- يتم خدمة النبيذ بالكمية المتعارف عليها في الكأس.
- يتم تقديم النبيذ في درجة الحرارة المناسبة.

التعليق على خدمتك للنبيذ :

المعيـــار :

الخدمــة :

الفعلـــي :

A. The food server suggested a wine to complement the meal.	5	4	3	2	1
B. The wine was property presented (before opening).	5	4	3	2	1
C. The wine was opened properly (e.g., the server used a knife to cut the foil just below the bulge).	5	4	3	2	1
D. The glass selection wan an excellent choice for the type of wine served.	5	4	3	2	1
E. The host was poured a sample of the wine.	5	4	3	2	1
F. The bottle was twisted at the completion of the pour.	5	4	3	2	1
G. The wine wass filled to the proper glass level (e.g., no more han half full for red wine; three-fourths full for white).	5	4	3	2	1
H. The wine was served at an appropriate temperature (e.g., white wine chilled-50 F (10 C); red wine at cellar temperature -65 ^{O}F (18 ^{O}C).	5	4	3	2	2
I. Comments regarsing your wine service					

....

....

....

STANDARD POINT SCORE FOR WINE SERVICE ___40___

ACTUAL POINT SCORE ________

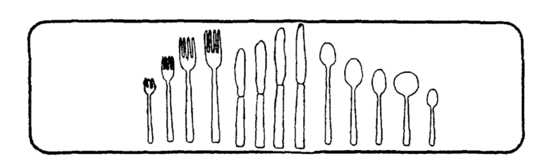


شكل (٦)

كيفية تغيير المفرش

How to change a table cloth.

أدوات المطعم

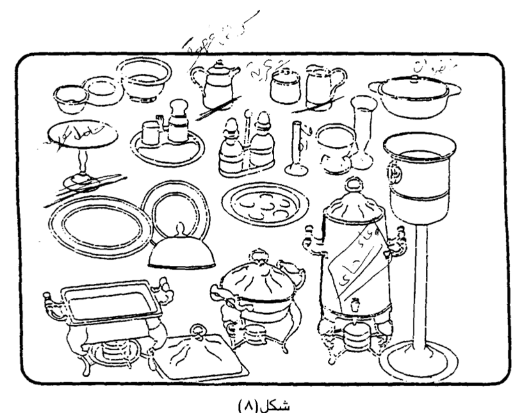


شكل(٧)

الفضيات الشائعة من اليمين إلى الشمال

ملعقة القهوة، ملعقة الشوربة، ملعقة الشاى، ملعقة الحلو، ملعقة الشاى المثلج، سكينة استيك، سكينة رئيسية، سكينة سمك، سكينة عيش وزبد، شوكة رئيسية، شوكة سمك، شوكة سلاطة، شوكة كوكتيل

Commonly used faltware, left to right cocktail or oyster fork, salad fork, fish fork, place fork, butter spreader, fish knife, place knife, steak knife, iced tea spoon, soup or dessert spoon, teaspoon, biuillon spoon, demitasse spoon.



شكل(٨)

بعض التجهيزات الشائعة

الصف العلوى من اليمين إلى اليسار: سرفيس خضروات، غطاء لبانه، سكرية، كراف قهوة، إناء له ثلاث أجزاء.

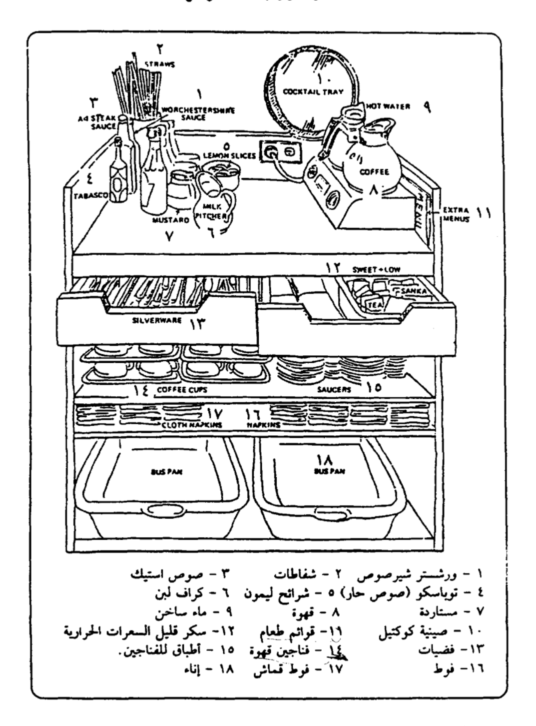
الصف الثانى من اليمين إلى اليسار: كأس البارفيه، إناء للأيس كريم، فازه، خل وزيت، صينية التوابل للمحار، حامل التورتة.

الصف الثالث من اليسار إلى اليمين : سرفيس بيضاوى ودائرى (طبق للمحار ذو تجاويف.

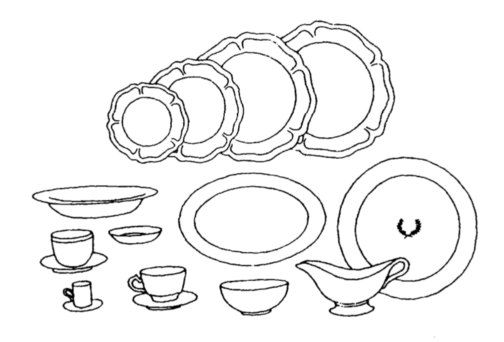
الصف الأخير : إناء وحامل الثلج، وعاء كبير للشاى، شفنديش دائرى وغطاء ومستطيل وغطاء.

Hollow ware pieces, Top row, left to tight support dish with insert and top, individual coffeepot, creamer and sugar bowl, covered vegetable serving dish; second row: cake stand, oyster condiment tray; vinegar and oil cruets, bud vase, ice cream dish, and parfait sish, and parfait thid row: oval and round serving platters with a cloche lid, oystar plate; bottom row: rectangular and round chafing dishes with lids, coffee urn, wine cooler with stand.

نموذج لدولاب حفظ الأدوات



شكل(٩)

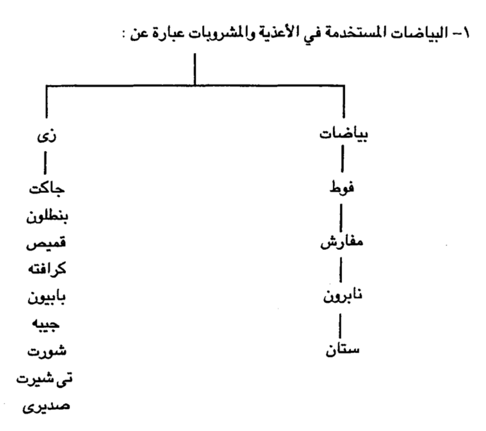


شكل(١٠)

Commonly used china pieces. Top row, left to right: 10-inch dinner plate, 9-inch luncheon plate, 7-inch salad plate, 5-inch bread and butter plate; botton row: service plate with crest, sauce boat, oval steak platter, soup or cereal bowl, soup with underliner, coffee cup and saucer, demitasse cup and saucer.

بياضـات الأغـذية والمشــروبات

١- البياضات المستخدمة في الأغذية والمشروبات عبارة عن :



- تحدد الكمية الخاصة بكل مطعم من البياضات

على سبيل المثال كل مائدة تحتاج إلى ٣٠٠ مفرش ٣ وحدات

٣ × ١٠٠ = ٣٠٠ مفرش

كل مدير مسئول عن تحديد عدد المفارش والفوط والنابرون الخاصة بمطعمه خلاف ذلك يحدث العجز وعدم التنظيم.

كيفية المحافظة علي البياضات:

١- يجب حمل دفتر تسليم واستلام لكل قسم من أقسام الأغذية والمشروبات.

٢- يدون في هذا الدفتر حركة البياضات من وإلي غرفة البياضات.

٣- الجهة التي يتعامل معها قسم الأغذية والمشروبات هو قسم البياضات التابع للإشراف الداخلي.

٤- كل مدير مطعم مسئول عن صحة وسلامة البياضات المستخدمة في المطعم ومن هنا وجب المحافظة التامة عليها.

٥- البياضات المستخدمة في أي مطعم خاصة لاستخدام الضيوف فقط ومن ثم لا يجب استخدامها كفوطة تنظيف.

٦- علي مدير المطعم توفير فوط التلميع والتنظيف من قسم الإشراف الداخلي حتي يمكن المحافظة علي بياضات المطعم والعمل علي عدم استخدامها كفوطة للتنظيف.

٧- يجب أن تكون الفوطة المستخدمة للزبائن نظيفة مطواه خالية من التمزقات أو الخروم.

٨- عندما نجد فوطه بها أي عيب يجب إرجاعها إلي مدير اللوندرى.

٩- عند استخدام المفارش أو النابرون يجب أن تكون نظيفة جيدة الكى.

١٠- يجب الحذر عن استخدام الدبابيس في عملية فرد الستان ووضعه علي المفارش حيث أنها العامل الأول والأساسي في إهلاك المفارش.

١١- يجب عدم استخدام الفوط في عملية التنظيف.

١٢- أي تمزق لأي مفرش يبدأ بثقب الدبوس حيث أنه مع تكرار عملية الغسيل يتسع هذا الثقب حتي يصبح بحجم عملة العشر قروش.

١٣- يجب عدم تعرض البياضات لأي ملمس حراري حيث أن أي لسعة نار تحدث ثقب بعد الغسيل.

١٤- عند استلام المفارش من غرفة البياضات أو اللوندرى يجب أن يكون الاستلام علي مسطح خشبي (مائدة) ترولي ستائر حتي لا يعرض المفارش للتلف ويصبح مظهرها سيئ.

١٥- يجب عند استلام المفارش أو الفوط أن تكون في حالة جفاف تام ولا يجب استخدام الفوط أو المفارش إلا في حالة جيدة.

١٦- بالنسبة للستان يجب استخدامه بطريقة سليمة لأن سوء الاستخدام يؤدى إلى التمزق ووجود البقع الثابتة.

١٧- يراعي الحذر عند تركيب وفك الستان.

١٨- لا يجب شد قطعة الستان من المفرش عند ارسالها للغسيل حيث إن ذلك يحدث ثقوب بالمفرش وكذلك ثقوب بقطعة الستان يتسع مع الغسيل.

الــــزى

يقوم الفندق بصرف زي خاص لكل فرد كل حسب مطعمه لذا يجب المحافظة علي هذا الزي نظيفا مهندما حيث أن الزي نصف الشخصية وهو يدل علي مدي اهتمامك بشخصك ويفرض احترام الضيف لك.

هناك جدول للتغيير الذي يجب الرجوع لغرفة البياضات لمعرفة المواعيد.

أي تعامل خاص بالزي يجب أن يكون من خلال غرفة البياضات ولا يجب التعامل مع اللورندى.

يجب اختيار اللون المناسب للمفرش والفوطة لديكور ولون المطعم ولكل مطعم اللون الخاص به والمفارش منها الصغير والكبير، الدائري والمربع.

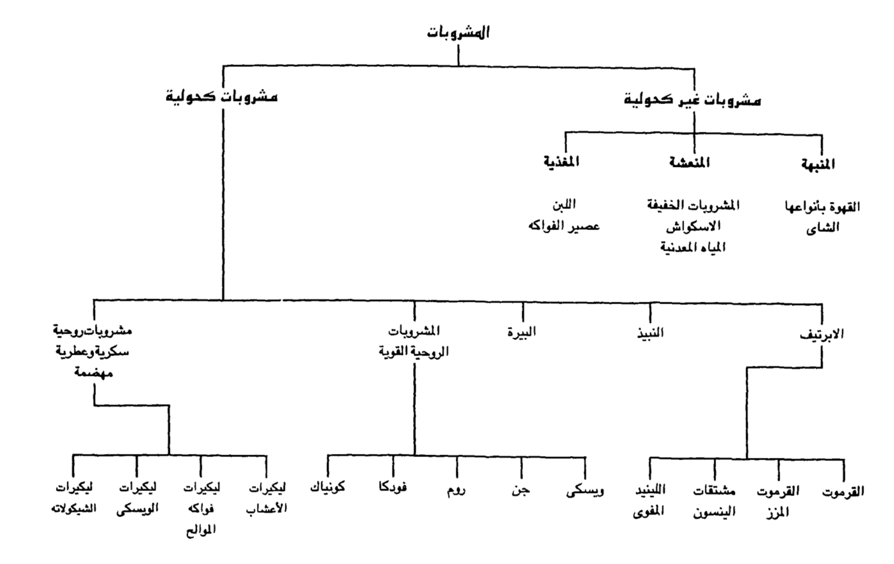
أما بالنسبة للنابرون يستخدم غطاء لبقع المفرش حتي يستثني استخدام المفرش أكثر من مرة.

كيفية تغيير البياضات :

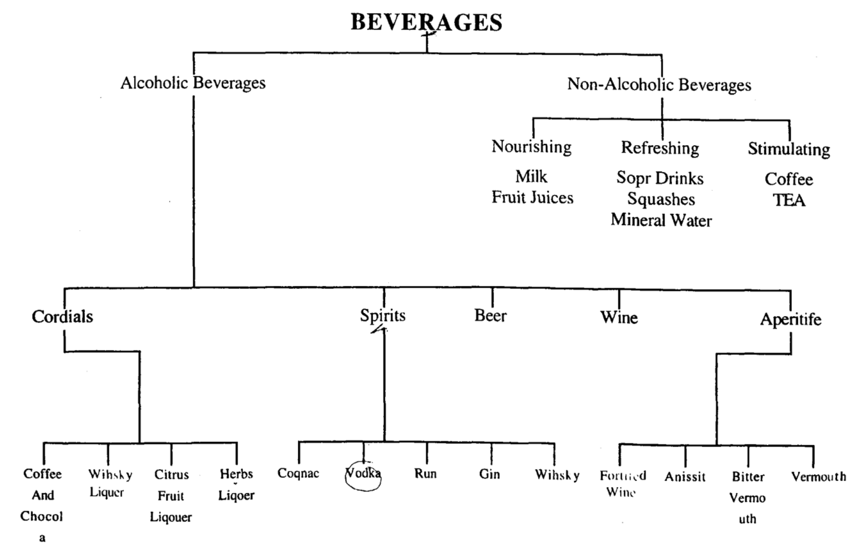
- عندما يقوم مسئول الخدمة بتغيير البياضات الغير نظيفة يجب أن يفصل كل نوع علي حده وبعد ذلك يقوم بعمل كل مجموعة عشر وحدات ثم عدها وكتابتها في دفتر الغسيل ثم يذهب لتغييرها من قسم البياضات.

الباب الثاني

الفصل الأول



المشروبات
مشروبات غير كحولية
مشروبات كحولية
المنبهة
المنعشة
المغذية
القهوة بأنواعها
الشاى
المشروبات الخفيفة
الاسكواش
المياه المعدنية
اللبن
عصير الفواكه
الابرتيف
النبيذ
البيرة
المشروبات الروحية القوية
مشروبات روحية سكرية وعطرية مهضمة
القرموت
القرموت المزز
مشتقات الينسون
اللينيد المفوى
ويسكى
جن
روم
فودكا
كونياك
ليكيرات الأعشاب
ليكيرات فواكه الموالح
ليكيرات الويسكى
ليكيرات الشيكولاته


BEVERAGES
Alcoholic Beverages
Non-Alcoholic Beverages
Nourishing
Milk
Fruit Juices
Refreshing
Sopr Drinks
Squashes
Mineral Water
Stimulating
Coffee
TEA
Cordials
Spirits
Beer
Wine
Aperitife
Coffee And Chocola
Wihsky Liquer
Citrus Fruit Liqouer
Herbs Liqoer
Coqnac
Vodka
Run
Gin
Wihsky
Fortified Wine
Anissit
Bitter Vermouth
Vermouth

تاريــخ المشــروبات

باديْ ذي بدء، النبيذ Wine شراب مُسكر مُعد من عصير العنب المخمَّر. وتتألف الخمر من ماء وسكر وكحول، ومن أحماض ومعادن مختلفة، ومن مواد أخرى تضاف لإعطاء الشراب لونا أو نكهة أو رائحة معينة. وقد يطلق لفظ الخمر أو النبيذ أحيانا على عدد من المشروبات المُسكرة المعدة من فواكه أخرى أو أعشاب وأزهار أيضا[1] غير ثمار العنب الناضج.

ولا تشذ نشأة صناعة النبيذ أو تتباين كثيرا عن نشأة أي صناعة لمادة ما من حيث مصدر وجوده، ومن حيث كونها ثمرة غنية بالمواد اللازمة لإمداد الجسم بالطاقة الحرارية الضرورية لاستمراره في أداء وظائفه، ومن ثم يستطيع الإنسان أن يسد رمقه أو يتغلب على الشعور بالجوع بتناوله بعضا من هذه الثمار. علاوة على ذلك، الإنسان بطبيعته البشرية دائم السعي وراء كل ما يسد رمقه وما يشبع رغباته المادية، فإذا سنحت الفرصة وتوافرت بين يديه كمية كبيرة من المواد الغذائية التي تسد رمقه، لجأ على الفور إلى حفظها ضمانا لوجودها أمام عينيه في أي وقت شاء أو في أي وقت يشعر بالجوع.

وهكذا الحال مع النبيذ أو بمعنى أدق مع ثمار العنب، فثمرة العنب ليست سلعة مستديمة أو معمرة بلغة العصر، فهي تتوافر في موسم واحد من فصول السنة كما أنها سريعة العطب. فما الحل إذاً؟ لا بد من التفكير في حل لحفظ هذه الثمار أو الوصول إلى طريقة للاستحواذ على أكبر قدر منها، لا بد من وسيلة ما يمكن بها حفظ العنب لأطول فترة ممكنة سواء بعصره أو تجفيفه. هذا التفكير العلمي والعملي في آن واحد كان بلا ريب أول خطوة جادة نحو حضارة إنسانية حقيقية لا تعتمد على الموارد الطبيعية فحسب بل على ما وهبها الله من عقلية مستنيرة قادرة على اكتشاف المجهول.

ولا مناص من الاعتراف بأن حضارة قدماء المصريين كانت الحضارة الراقية المستنيرة القادرة على تحقيق وترجمة هذا الفكر إلى صورة واقعية، فأي صناعة مهما كانت لا بد لقيامها من توافر شرطين أساسيين لقيامها. يتمثل الأول في توافر العناصر الطبيعية في حين يتمثل

---

(١) منير البعكبكي : موسوعة المورد ــ الجزء العاشر ص ١٥٨

الثانى فى توافر الحضارة التى ترقى بهذه الصناعة وتطورها . ومن تلك النقطة الجوهرية، يمكننا القول بأن قدماء المصريين هم أول من صنعوا النبيذ فى العالم. فالنقوش المرسومة على جدار المقابر، والمخلفات القديمة من آثار أنبذة ـ كما سنتعرف فيما بعد ـ بالإضافة إلى بعض الوثائق التى تصور مراحل هذه الصناعة وتطورها كلها دلائل مادية ناطقة بصدق اعتقادنا هذا.

والحقيقة المؤكدة أن الكروم كان متوافر فى مصر وذات جودة عالية فى النوع والمحصول، وكذلك هناك الحضارة العظيمة التى يعكس مداها المستوى المبهر التى وصلت إليه فى العلوم المختلفة وعلى وجه خاص علم الكيمياء الذى وصلوا فيه إلى مستوى القمة خاصة إذا أخذنا فى الاعتبار الحقبة الزمنية التى تفصل بين وقتنا الحاضر وماضيهم السحيق. فبهذا المستوى الرفيع وصلوا بعلم التحنيط إلى قدر يمكن به للمومياء أن تمكث آلاف السنين فى ظل ظروف قاسية وعوامل خارجية غاية القسوة محتفظة بكيانها وكأن الجثة لميت قد مات لتوه. إذ لا بد أن الحضارة وصلت إلى علم ومعرفة أسباب التحلل للمواد المختلفة ومسبباتها من تواجد الميكروبات والبكتريا والإنزيمات وخلافه وكذلك ما تحدثه من تفاعلات فى المادة الخارجية الأخرى مثل الهواء بعناصره المختلفة المحيطة بالمادة، فنجد مثلا عزل المادة بوضع لفافات بعض أعضاء الجسم الداخلية أو طبقة من الراتينج مع مواد أخرى أو حفظ بعض أعضاء الجسم الداخلية فى محلول واق ومقاوم للتبخر أو ربما توصلوا لتفجير الذرة وذلك من خلال شواهدنا لاختراق بعض الكنوز بالمقابر بأن يشب حريق خاطف وغير طبيعى عندما يتعرض الكنز أو المقبرة للنهب أو السلب إذا ما تم اكتشافه مما يثير احتمال تفجر ذرات ايدروجين الجو عند اندفاعه لتفريغ المقبرة من الهواء إذ أن الحريق رغم أنه خاطف إلا أن تأثيره أعمق مما يحدثه الحريق الدائم فى الأفران على جدرانها المواجهة للنار. على أننا لسنا بصدد تعدد أوجه التقدم الحضارى لقدماء المصريين مثل الطب والهندسة والفلك، ولكنها مقدمة نحاول من خلالها أن نثبت أن صناعة النبيذ لا تتطلب كل هذا القدر من الحضارة والرقى التى كان عليها قدماء المصريين فى حين كانت أغلب بقاع الأرض تحبو حثيثا إلى نور الحضارة، فها هو (أوزريس) ابن السماء والأرض يقدم النبيذ قربانا للآلهة ويوزع بعض النبيذ على الشعب بجانب البيرة. وها هو النبيذ يقدم فى الاحتفالات الجنائزية ويترك بعضا منه مع الموتى فى مقابرهم ويحضر بطريقة خاصة ليبقى مع الموميات أثناء رحلة الحياة الأخري. هذا علاوة على فرج أحشاء الموميات بالنبيذ قبل حفظها

فى المواد الواقية من التحلل. وهكذا كان للنبيذ عند قدماء المصريين شأن عظيم وتأثير أعظم فى كل شئون حياتهم لا سيما الحياة الأخرى حسب اعتقاداتهم الدينية بأن الحياة الدنيا ما هى إلا دورة تعقبها دورة أخرى خالدة، ولذلك نجد ما يبرهن على رسوخ هذه العقيدة رسوخا أكيدا فى نفوسهم. فنجد فى مقبرة (بتاح حب) الذى عاش فى ممفيس منذ حوالى أربعة آلاف سنة قبل الميلاد (الأسرة الثالثة) وفيها تسجيل لمزارع الكروم وثمار العنب وفن صناعة النبيذ وارتقاء هذا الفن وتطوره بقدر أهميته للأسرة المتعاقبة.

وفى الوقت الحاضر يصنف النبيذ من حيث اللون إلى حمراء ووردية وبيضاء. وتصنف من حيث المذاق إلى حلوة Sweet، وغير حلوة Dry. الأنبذة الحلوة غنية بالسكر، والأنبذة غير الحلوة يعوزها السكر. كذلك تصنف الخمور إلى أنبذة مائدة Table Wines وأنبذة فوَّارة Sparkling Wines وأنبذة مُقَّواه Fortified Wines. وخمور المائدة قد تكون حمراء أو وردية أو بيضاء وهى تشتمل على نسبة من الكحول تتراوح ما بين ٧٪ و١٥٪ أما الأنبذة الفوارة فغالبا ما تكون بيضاء ومحتواها الكحولى مماثل المحتوى نبيذ المائدة الكحولي. وأما الخمور المقواة فتتراوح نسبة الأنبذة فيها ما بين ١٦٪، و٢٣٪ ومن أكثر البلدان إنتاجا النبيذ فرنسا، وإيطاليا، وأسبانيا، والجزائر، والاتحاد السوفيتي، والولايات المتحدة الأمريكية.

إن مزج القديم بالحديث هو مرادنا، التعرف على فن صناعة النبيد لدى القدماء المصريين والمحدثين هو غايتنا. معرفة استعمالات النبيذ فى القديم والحديث هو هدفنا من هذا الكتاب ونرجو من الله أن تصل إلى ذهنك الصورة كما رسمناها فى أذهاننا، ونسجناها فى مخيلاتنا.

نشـأة النبيـذ

تقول إحدى الوثائق اليونانية القديمة الخاصة بنشأة النبيذ أن إله الخمر (ديونسيوس) (Dionysus)[1]، حينما أبحر ممثله (ليجندس) إلى مصر استقبله أهلها استقبالا مهيبا، فقطن بها وقام بزراعة العنب ـ كما علمه ديونسيوس آنفا ـ وأنشأ بمعاونة رجال أشداء كانوا معه بعض مزارع الكروم. وتذكر الوثيقة أيضا أنهم كانوا يحتفظون بالنبيذ فى (قِرَبْ) أو جراء مصنوعة من جلد الماعز. وتمضى الوثيقة ذاكرة أن بعض أتباع ديونسيوس قد تخلفوا أو مكثوا فى (طيبة) عاصمة مصر آنذاك وبدأوا فى الاحتفال بموسم قطف ثمار الكروم إما فى سبتمبر أو فى يناير بمناسبة تحول عصير العنب إلى نبيذ. وكان ذلك فى القرن الخامس قبل الميلاد، ومن هنا صارت زراعة الكروم زراعة منتظمة فى اليونان وبخاصة قرب المدن الكبرى.

وتكمن صعوبة سرد أحداث الماضى ـ وبصفة خاصة الماضى السحيق ـ فى تشابك وتمازج الأساطير والعادات بالحقيقة إلى درجة يصعب عندها فكّ هذا الاختلاط[2]. هذا وتمثل معظم المعلومات التى وصلتنا عن نشأة الكروم وعن إنتاج النبيذ فى مصر تفسيرا وترجمة للفكر الرومانى واليونانى عن كونها ترجمة للميثولوجيا (الأساطير) أو التاريخ المصرى الحقيقى والواقعي. وفى واقع الأمر، لم يتوصل علماء النبات إلى مكان نشأة الكروم على الرغم من اعتقاد البعض بنشأته فى جنوب روسيا فى المنطقة الجبلية المجاورة للبحر الأسود وبحر قزوين (Caspian). ويصف لنا الكتاب المقدس فى سفر التكوين (٤، ٨) الموقع الذى رست عليه سفينة (نوح) عليه السلام ألا وهو جبل (أرارت) (Arart) الواقع شرقى تركيا. والجدير بالذكر أن هذا الموقع ليس بمنأى عن موقع نشأة النبيذ الذى ذكرناه آنفا. وتستطرد التوارة رواية نوح عليه

١- ديونسيوس هو نفسه الإله باخوس في الديانة اليونانية ـ إله الخمر ومغذي الكروم وحارسها، وهو ابن زيوس من سيملي Semele ابنه ملك ثيبة، مات وبُعث من جديد ـ تحتسي النساء في عيده الخمر بلا حساب في طقوس شديدة الانفعال. (المعتقدات الدينية لدى الشعوب) ترجمة د. إمام عبد الفتاح إمام. ص ٣٩١).

2- See: Daby J. and Others. Food : The Gift of Osiris, Vol. II London, 1997, PP. 551-555.

السلام مخمنة أنه بدأ حياته فى هذا المكان أو هذا الجبل كفلاح يزرع ويحصد ما غرست يداه، فقام بزراعة حقول الكروم، وعرف كيف يحولها إلى نبيذ شرب منه حتى الثمالة.

على أنه من المعروف تاريخيا قيام مصر بتوزيع وتصدير الكروم على نطاق واسع من منطقة الشرق الأوسط ومناطق شرقى البحر المتوسط بحلول عام ٣٢٠٠ قبل الميلاد. هذا وتضيف معصرة النبيذ التى تشبهه حرف (B) وأشكاله المختلفة فى اللغة الهيروغليفية، والتى تصدق فى نفس الوقت على (سمو) (Smu) ـ إله النبيذ وعصر الزيوت ومياه تخزين النبيذ ـ دليلا أخر على إنتاج النبيذ خلال تلك الحقبة الزمنية.

ولم تتفق كل من ميثولوجيا (أساطير) اليونان وميثولوجيا الإغريق على منطقة زراعة الكروم الأصلية، فقد حددها (ديودروس) (Diodorus)، بأنها بالقرب من (نيسا) (Nysa) بيد أن هذا الاسم يطلق على العديد من المواقع فى العالم القديم، ومن ثم يصعب تحديد الموقع الأصلى على وجه الدقة.

ومع ذلك، ما زال هناك الكثير من البيانات المتباينة حول موقع اكتشاف الكروم. فهناك من يرى أن الكروم قد تم اكتشافه فى أوليمبيا على طول نهر ألفيوس (Alpheius). بيد أن أغلب الآراء على اكتشافه لأول مرة فى مصر على الشاطئ الشمالي، على بعد خمسة عشر ميلا غربى الاسكندريةتقريبا[1].

وإذا سلمنا بهذا، فلا يمكن تجاهل إمكانية وجود طريق جنوب وادى النيل من المحتمل أن تصادف انتقال زراعة الكروم من النوبة أو أفريقيا الوسطى عن طريق بعض المكتشفين. ولكن مع الأسف لا يمكننا التنقيب الآن بجوار نهر النيل فى النوبة حيث غمرت مياه السد العالى تلك المواقع.

وتتركز الفكرة المهيمنة على الميثولوجيا المصرية حول (أوزوريس) (Osiris)[2] الإله المُنعم الذى علّم الناس الزراعة وإنتاج الحبوب والكروم. وهذا ما دعى أهل اليونان فيما بعد إلى عقد

١- ليس هذا موقع اكتشاف الكروم علي وجه التحديد، فتحديد الموقع يتطلب البحث الدقيق والتحري المتأني في التاريخ الأسطوري للنبيذ في مصر، وهذا من الصعب تحقيقه لندرة الوثائق والمخطوطات الخاصة بذلك.

٢- أوزريس واحد من أعظم الآلهة في مصر القديمة بل وأشهر معبودات المصريين القدماء علي الاطلاق. ويظهر علي هيئة جسم لرجل محنط ملتح يرتدي تاج الآنف وتبرز يداه من اللفائف المخيطة بجسمه =

موازنة بين (أوزوريس) (وباخوس) (Bacchus)[1]. ويؤكد أهل اليونان تلك العلاقة بوجود بعض الطقوس والأعياد الخاصة بعبادة (باخوس) فى المناطق غير المأهولة بالسكان تم إدخالها إلى اليونان عن طريق الملك المصرى (دانيوس) (Danaus) الذى فر هاربا مع بناته الخمسين من أخيه (إجيبتوس) (Aegyptos)، واستقر بهم المقام فى اقليم (آرغوس) (Argos) or (Argive)[2].

وقد كتب هيرودوت ذو الرأى المخالف أو المصريين لم يعرفوا زراعة النبيذ فى بلادهم فى حين أنه يُورد العديد من الأمثلة فى مواضع أخرى يصف فيها احتساء النبيذ، بل زاد على ذلك بقوله أن شخصية (أوزريس) هى نفسه شخصية (ديونسيوس) إله النبيذ عند الأغريق.

ويتجاهل بلاتراك (Plutarch) تلك المعتقدات التقليدية حينما كتب أن المصريين لم يحتسوا أو استعملوا النبيذ كسائل يُسكب على جسد القربان تكريما أو تقربا للآلهة، بل ساد الاعتقاد بأن هذا النبيذ ما هو إلا دم المحاربين ضد الآلهة عند هبوطهم إلى الأرض وامتزاجهم لها. وكان هذا فى عهد الملك (بسامتسيوس) (Psammetichus).

ويسترعى الانتباه كثرة المقارنة فى التقاليد الفولكلورية بين تماثل النبيذ والدم، وبين وثاقة الصلة بينها وأسطورة (فناء الجنس البشرى) حيث يتحول النبيذ إلى دم فى بعض الطقوس

= ويمسك الصُّولجان المعقوف والسوط، وغالبا ما كان يلون جسده بأحد اللونين الأسود أو الأخضر. وتروى الأسطورة أنه كان ملكا قاطنا للأرض ومحبوبا من كافة أتباعه مما أثار حقد أخيه (ست) عليه فدبر مؤامرة لقتله. وكانت حيلته أن أمر بصنع تابوت فاخر تتفق أبعاده من حيث الطول والعرض تماما مع مقاييس جسم أوزوريس، ثم قام بدعوة نفرا من أتباعه ومعهم أوزوريس إلى احتفال كبير عرض فيه التابوت الذى نال إعجاب الجميع، فوعد (ست) بإهدائه لمن يتفق جسده مع أبعاد التابوت طولا وعرضا. فسارع الضيوف الواحد تلو الآخر يجربونه عسى أن يحظى أحدهم به حتى جاء دور أوزريس الذى لم يكد يسترخى فى التابوت حتى أغلق (ست) وأتباعه عليه غطاء التابوت بإحكام ثم ألقوه فى النيل حيث حمله التيار الجارف إلى النهر العظيم، وعندما اكتشفت زوجته (إيزيس) المؤامرة هرعت لاستعادة التابوت الذى كانت دفعته التيارات الجارفة إلى مدينة (بيبلوس) بشمال لبنان، فتعود به إلى مصر وتحاول إخفاؤه فى أحراش الدلتا، ولكن لسوء حظها يكتشف (ست) التابوت وبه جثة (أوزوريس) فيقوم هذه المرة بتقطيع جسده إلى أربعة عشرة قطعة ألقى كل واحدة منها فى مكان يختلف بل وينأى عن الأخرى. ومرة ثانية تقوم (إيزيس) بالبحث عن أشلاء زوجها المبعثرة وتنجح فى تجميعها. وهنا تستعين (إيزيس) بأقصى ما لديها من سحر وتعويذات وتعيد الحياة إلى تلك الأشلاء لمدة ليلة واحدة كانت كافية لإنجاب ابنها (حورس) وبعدها ينتقل (أوزريس) إلى العالم الآخر حيث يصبح ملك الموت وحاكم عالم الخلود.

١- باخوس هو ديونسيوس إله الخمر واللهو عند اليونان.

٢- أرغوس هى مدينة قديمة فى الجنوب الشرقى من بلاد اليونان.

والشعائر الدينية لديانات معينة فى الوقت الحاضر[1]. ويعتقد بلاتراك أن هذه العلاقة هى سبب الخواص المخدرة بالخمر التى تفقد الناس وعيهم عند احتسائهم النبيذ نظرا لملأ البطون ـ كما يقول ـ بدم الأجداد.

ولو كان الملك (بسامتشيوس) أحد ملوك مصر الأوائل لكان كلام بلاتراك منطقيا إلا أن (بسامتشيوس) قد حكم مصر بعد ظهور معصرة النبيذ، وإدخال معتقدات (أوزريس) إلى الفكر الدينى المصرى بحوالى ٢٥ قرنا. ولو اضطلع (بلاتراك) بالمصادر الرومانية والاغريقية لجزم بما لا يدع مجالا للشك بأن المصريين قد أنتجوا النبيذ قبل حكم هذا الملك بفترة كبيرة. على أن الأسطورة تطورت وأصبح اسم (بسامتشيوس) يُترجم على أنه (نبيذ مخفف).

ويذكر هيرودوت أن أحد الكهنة قد تنبأ بأن ملك مصر القادم سيكون هو الملك الذى لا يقدم النبيذ لإله (ممفيس) فى إناء برونزي، على الرغم من عادة استخدام أوانى مصنعة من الذهب الخالى للوفاء بهذا الغرض. وقد تحققت نبوءة هذا الكاهن بالفعل.

ومع هذا، هناك من يُنكر رواية هيرودوت معتقدا أن بسامتشيوس) لم يكن سوى تاجرا أثار غيرة وحقد الأحد عشر أميرا الآخرين بحصوله على مساحات شاسعة من الأرض مكنته من توسيع رقعة نشاط تجارته فى اليونان، ومن ثم حصوله على ثروات هائلة.

وعن أصل النبيذ المخفف، تروى لنا الأسطورة اليونانية أنه بعد إدخال (ديونسيوس) للنبيذ فى اليونان اتجه معظم الناس بطريق العناد إلى تناول النبيذ غير المخفف، فمنهم من فقد عقله ومنه من أصبح وكأنه جثة هامدة بلا حراك. وتستطرد الأسطورة روايتها بأن كان هناك نفر من الرجال يتناولون النبيذ على شاطئ البحر، وفجأة هبت عاصفة شديدة أفسدت عليهم هذه الصحبة. وأثناء تلك العاصفة ملأت مياه الأمطار الكأس الذى كان ما زال به بعض النبيذ. فلما رجع النفر إلى مكانهم بعد صفاء الطقس تذوقوا النبيذ المخفف بالماء من أثر الأمطار فغمرتهم السعادة والنشوى من جراء تناوله.

١- تفضل الكنائس الشرقية حاليا استخدام النبيذ الأحمر إقامة قداس العشاء الرباني حيث أنه وثيق الصلة بالدم الذي يُقال أنه يتحول بالتكريس، في حين تفضل الكنائس الغربية استخدام النبيذ الأبيض النقي الذي يرمز إلي علو مكانة وعظمة القربان. ويستخدم النبيذ أيضا في أجزاء أخري من الطقوس الدينية كفسيل كأس القربان، ووضوء الكهنة.

وفى اليونان، يرجع الفضل الأول فى اكتشاف النبيذ إلى (ديونسيوس) ابن (زيوس) (Zeus)[1]. على أن مصداقية الميثولوجيا (الأساطير) اليونانية أصبحت موضعا للشك. وارتبط هذا الشك بالتفسيرات العقلانية لعلاقة (ديونسيوس) بالنبيذ، (فديسونسيوس) لم يلده بشر، فى حين تعنى كلمة (ديونسيوس) نفسها (هبة النبيذ).

على أن الروايات الأسطورية ليست بحاجة إلى «وحوش مقدسة» غير ملموسة سوى فى عقول مخترعيها، فما زال بالعقل البشرى الكثير من القصص الخرافية المتعلقة بالخلق.، علاوة على هذا، فقد كان لديونسيوس الكثير من الأصدقاء المتمرسين فى الزراعة (كمارون) (Maron) الذى توفى فى مصر أثناء سفره مع (ديونسيوس) أو (أوزريس)[2] وبالقرب من مكان دفنه نمى الكروم، وانتعشت زراعته. وربما يمكننا المجازفة بالقول بأن اسم مدينة (مريوط) الواقعة على الطريق الصحراوى السريع بين القاهرة والاسكندرية هو نفسه (مارون)، وبمرور الزمن تحرف الاسم إلى (مريوط). ومما يزيد من صحة ادعائنا هذا وجود تلك البحيرة المتلألئة التى يحمى أخدوداها جمالها النائم[3]. وما زال هذا الاقليم ينتج أجود أنواع الكروم، وكأن فلاحى الاقليم يشعرون بروح (مارون) تبارك زراعتهم.

١- زيوس ـ كبير الآلهة في أساطير اليونان (جوتير عند الرومان) إله السماء والجو لا يخضع إلا لربات القدر ـ كأن أبوه كرونوس يبتلع أبناءه لكن زوجته (ريا) أنقذت زيوس الذي قاد الآلهة والناس ـ كانت غرامياته كثيرة (المعتقدات الدينية لدي الشعوب : ترجمة د. إمام عبد الفتاح إمام . ص ٤٢٨.

٢- راجع الموازنة بين (ديونسيوس) (وأوزريس) في الميثولوجيا اليونانية بنفس الفصل.

٣- كتب المقريزي في القرن الرابع عشر بعد الميلاد أن بحيرة مريوط كانت ذات ليلة بيضاء ساطعة وكأن الليل لم يسدل ستاره عليها، فذعر الرحالة من المنظر، وارتدي الرهبان الملابس السوداء لهذا السبب. ويفصل هذه البحيرة عن مستنقع المياه المالحة والبحر المتوسط شريطا من الحجر الجيري عليه أسست مدينة الاسكندرية. ونُسج العديد من الأساطير حول هذه البحيرة، فيري البعض أنها عقاب رادع (لهاتس) (Hotassy) السيدة الوضيعة شديدة الثراء التي سكنت الاقليم، والتي رفضت في ليلة عاصفة استضافة أحد الرجال المباركين، وكانت العاصفة عاتية، فأوته جارتها الفقيرة (نفرو) (Neferu) والتي دعا لها هذا الرجل المبارك بأن يُكلل (أمون) كل أعمالها بالنجاح. وبدأت (نفرو) في الصباح ممارسة عملها اليومي المعتاد، فإذا بها تفاجأ بأن تكر سلسلة متواصلة من أجود أنواع الكتان حين قيامها بإخراج قطعة من القماش البالية من صدرها. وفور سماعها (هاتش) هذه المعجزة، أسرعت بتقديم استضافتها للرجل المبارك والذي قام بدوره بالدعاء لها. وحينما شرعت (هاتسي) في غسل يديها للبدء في إحصاء أموالها، إنسابت مياه البئر دون توقف، ولم يستطع أحد إيقافها، فأغرقت حديقتها وكونت البحيرة.

أما عن أصل كلمة النبيذ Wine، فمن السهل إيجاد أصلها وتطورها من خلال حقبة من الزمان لا تبتعد أكثر من ١٥٠٠ سنة قبل الميلاد. فلقد ذكر الحيثيون (The Hittites) الذين كانت لغتهم هي اللغة السائدة في آسيا الصغرى - إن اسم النبيذ بالهيروغليفية (وي - أن) (Wee - An) أو (وي - أناس) (We - Anes).

كما نجد أن أقدم كلمة باليونانية أطلقت على النبيذ هي (ونيوس) (Woinos) التي عثر عليها باليونان مدونة في وثيقة قديمة كانت مهملة. ويلي ذلك ظهور الكلمة باللاتينية حيث أطلق على النبيذ (ڤينوم) (Vinom) مع ملاحظة نطق حرف (V) كحرف (W). ثم تتابع منطوق الكلمة مثلا إلى الإيطالية أو الروسية لتصبح (فينو) (Vino). وقد نطقت الكلمة في عدة بلدان حسب لهجاتها مثل جورجيا (فينو) (Gvino)، وبالهيروغليفية (فيين) (Vayin) وبالصابين (Sabaean) (واين) (Wayn)، وبالأثيوبية (وا - ين) (Wa - Yn).

ومن هنا يتضح لنا أن أول تسمية للنبيذ، سواء بالإنجليزية (واين) (Wine) أو بالفرنسية (فا) (Vin) أو بالإيطالية (فينو) (Vino) ... إلخ كان أصلها ومنشأها مصري باللغة الهيروغليفية القديمة. ونقلت عن قدماء المصريين مع قليل من التحريف كما ذكرنا من ذي قبل.

صناعة النبيذ عند قدماء المصريين

صنع قدماء المصريين أصنافا شتى وأنواعا مختلفة من الخمور والأنبذة منها الخفيف ومنها القوى التأثير على حواس الإنسان. فقد أنتجوا أنواعا تعطى للمرضى قبل الشروع فى إجراء العمليات الجراحية كمخدر تام. وكذلك أنتجوا أصنافا عالية الجودة يحتسيها علياء القوم كالملوك والأمراء والأميرات. أما الأصناف الأقل جودة فكانت تتعاطى فى المناسبات السعيدة وأوقات اللهو وحفلات الزواج والأعياد القومية والدينية، وكذلك فى المناسبات غير السارة بغرض التخفيف مع وقع الأحداث المؤلمة على النفس كفقد عزيز أو رحيل حبيب على سبيل المثال.

ويرتبط النبيذ وأصنافه بصفة خاصة بالإله (حورس) (Horus)[١] فى السجلات المدونة من الأسرة الأولى. فقد أطلق أول فرعون فى هذه الأسرة على مزارع الكروم التابعة له اسم «سياج مشروب جسد حورس» كما أطلق عليها أخر فرعون فى الأسرة الثانية اسم «الثناء على روح حورس» فى حين أطلق عليها (زوسر) (Zoser) أحد ملوك الأسرة الثالثة اسم «المجد لحورس فى عليين».

ومن المحتمل عدم نجاح بعثات التنقيب فى إماطة اللثام عن نصوص أو قرائن أخرى من الحقب الزمنية المبكرة. بيد أن اكتشاف بعض جرار النبيذ المُحكمة الغلق فى مقبرة (أميرى) (Amery) سنة ١٩٦٢ ضمن بقايا وجبة طعام من الأسرة الثانية يبشر بالآمال الكبيرة فى اكتشاف المزيد.

١- حورس ابن إيزيس وأوزريس يصوره المصريون على هيئة صقر أحد عينيه الشمس والأخرى القمر. أنتشرت عبادته فى مصر كلها، وقد ظل لبعض الوقت إله الفضاء الخارجى وأطلق عليه اسم (رع حر أختى). وبعد وفاة أبن أوزريس أصبح حورس وريث مملكته الوحيد والتى اغتصبها من عمه (ست) وتقول الأساطير أن حورس أمضى شبابه مختبئا فى أحراش الدلتا خوفا من ملاحقة عمه له إلى أن حان الوقت لاسترداد مملكة أبيه المغتصبة وبعد عدة منازعات ومعارك أمام الآلهة انتصر حورس على عمه (ست) وساد الاعتقاد أن بقاء النزاع بين حورس (ممثل الخير) وعمه (ست) (ممثل الشر) كان ضروريا لحفظ توازن القوى فى العالم. ويبدو أن المصريين قد تنبهوا من آلاف السنين إلى ضرورة وجود قوتين عظيمتين لحفظ توازن القوى فى العالم، الأمر الذى نفتقده الآن بعد انهيار الاتحاد السوفيتى ووجود أمريكا كقوى عظمى وحيدة.

ويوضح لنا تمثيل مزارع الكروم عند قدمـــاء المصريين نمو الكروم على هيئة تكعيبات (شكل (١))[١] وتصور هذه المزارع عادة على هيئة أجمة مستطيلة.

وينتهى (لوتز) (Lotz)، أحد علماء الآثار البارزين بعد دراسته للكثير من ألوان الرسومات الموجودة فى المقابر إلى القول بنمو الكروم على شكل ألوان الطيف حيث تتراوح الألوان بين الأبيض إلى الأحمر الوردى إلى الأخضر ثم الأحمر فالأزرق إلا أن اعتماد هذا التفسير على الألوان وحدها يجهل وينفى العوامل الأخرى أو لا يضعها موضع الاعتبار، مثل إمكانية صبغ ألوان تلك الرسومات فى حقب متفرقة أو مواقع متباينة، أو كعادة المصريين استخدام اللون الأحمر المائل إلى البنيي فى رسم الرجال واستخدام اللون الأصفر الخفيف فى رسم النساء على سبيل المثال وليس الحصر.

ويبدو أن (لوتز) نفسه لم يكن متأكدا من وجهة نظره هذه فكتب يقول: «حينما يتم رسم الكروم باللون الأسمر كما فى مقبرة (سنفرو) (Sennofri)، بطيبة[٢] على سبيل المثال فإن اللون الأزرق أو الأزرق الغامق يكن هو المقصود بطبيعة الحال»[٣]. ويبرز (لوتز) اعتقاده هذا بقوله أن المصريين بل والشرقيين عموما يجدون صعوبة فى التمييز بين هذين اللونين، وهذا ما يدعو المرء إلى التعجب والسؤال عن المصور الذى جعل منه (لوتز) على معلوماته تلك.

ولم تناقش المخطوطات اليونانية والرومانية التى عثر عليها فى مصر ألوان النبيذ. على أن أحد النقوش المبكرة التى عثر عليها نقشا يشير إلى اللون الأحمر. ويدل على ذلك الرسومات الزاهية المتبقية من الأسرة الحديثة حيث نرى بجلاء سكب عصيرالعنب الأحمر اللون من الجرار. ومع ذلك فمثل هذا التصوير لا يطابق الواقع حيث أن العصير ـ حتى عصير الكروم الأرجوانى

١- الصور والرسومات الموجودة في هذا الكتاب منقولة عن كتاب: Darby J. and others. Food: The Gift of Osiris, Vol. II, London, 1977.

٢- اسم طيبة، اسم متأخر لمدينة الأقصر الحالية. سبق إلى الوجود اسم (واست) بمعنى الصولجان. وسميت (نوت أمون) أى مدينة أمون. ذكرها الشاعر الاغريقى هوميروس (القرنالسابع ق.م) باسم طيبة. ويحتمل أن نسبها إلى معبدها الذى كان يسمى (إيبة) بمعنى الحرم أو الحريم أو المتميز. إما تسمية مدينة الأقصر، فترجع إلى العرب حيث أطلقوا على المدينة اسم الأقصريين وذلك لوجود معسكريين رومانيين. ثم تحولت الأقصريين إلى اسم الأقصر الحالى. (الناس والحياة فى مصر القديمة: ترجمة ماهر جوريجاتى ص ٢٦).

٣- Darby. Idid. P. 556.

اللون ـ عديم اللون فى واقع الأمر. وربما يرجع وجود اللون الأحمر إلى عوامل أخرى كالتخمير والطقس الحار. وعلى أية حال يمكننا أن ننتهى إلى القول بإنتاج كل من النبيذ الأحمر والنبيذ الأبيض فى مصر، وإن لم تجُزم بذلك المعلومات الأثرية.

وقد تم العثور على أقدم قائمة نبيذ فى التاريخ فى حفريات هرم (بيبى الثانى) رابع ملوك الأسرة السادسة والذى حكم مصر منذ حوالى أربعين قرنا مضت. وتجد فى هذه الوثيقة ذكر لأنواع النبيذ الموجودة آنذاك فى الدلتا (كالنبيذ الأبيض) و(النبيذ المرشح) و(النبيذ الأحمر) كما عصر على دوارق لاحتساء النبيذ مصنوعة من الزجاج الأسود، ويزدان عنق الدورق بعدة ألوان بديعة، ومصمم على شكل عنقود من العنب غاية فى الروعة والجمال[1].

وتدل هذه الوثائق بل وتنطق بمعرفة قدماء المصريين للنبيذ منذ أكثر من خمسة الاف عام قبل الميلاد. فقد وجد العلماء الكثير من النقوش والرسومات المسجل عليها الطرق البدائية الأولي، وكذلك الطرق الحديثة المتطورة لصناعة النبيذ بحيث كانت تتم عملية العصر دون أن يلمسها أى جزء من جسم الإنسان. ومن هذه الوثائق والرسومات تلك التى عُثر عليها فى مقبرة رمسيس بطيبة حوالى ١٤٥٦ سنة، وكذلك وثيقة (سيرخوتب) بطيبة منذ حوالى ١٤٥٠ سنة، والتى يظهر فيها تقديم النبيذ كقرابين ـ أما الوثيقة الأولى ـ فتوضح جميع خطوات صناعة النبيذ وتخزينه ثم تصديره كما سنرى.

وبادئ ذى بدء، فإن عملية صناعة النبيذ لا بد وأن تبدأ بجنى ثمرة الكروم نفسها، ويرى البعض أن تلك العملية كانت تتم بقطف العنب ثمرة تلو الأخرى،، فى حين يرى آخرون أن إنجاز العملية بهذه الطريقة يُعد مضيعة للوقت لا ضرورة منها على أن هناك من يؤكد ممارسة هذه العملية خاصة عند قطف أجود أنواع الكروم مثلما يحدث الآن فى حصاد الكروم الفرنسى الشهير (Vintage) أو النبيذ المُعتق.

ويلى ذلك نقل الكروم المجنى فى سلالات لحين وضعها فى جرار كبيرة. وللأسف لم يتمكن العلماء من العثور على عينة من تلك الجرار على الرغم من كثرة تصويرها فى النقوش المصرية القديمة.، وربما يرجع هذا لارتباط هذه الجرار بمفهوم دينى خاص لدى قدماء المصريين كارتباط النبيذ وصناعته وإنتاجه بالإله (أوزريس). أو ربما كانت تُصنع هذه الجرار من الخشب

١- يوجد نماذج لتلك الدوارق بمتحف اللوفر بباريس وهو من مخلفات الأسرة الثالثة عشر.

ـ وخشب السنط بوجه خاص ـ ومن ثم تحطمت النماذج الخشبية بمرور الزمن. وأخيرا هناك اعتقاد ضعيف بصناعة تلك الجرار من الحجر المصقول إلا أن كمية النبيذ الضخمة المنتجة آنذاك تُضّعف مثل هذا الاعتقاد.

وحينما ينتهى العمال من وضع الكروم المحصود فى الجراء تبدأ عملية العصر بطريقة الهرس مثلما يحدث تماما فى بعض مصانع النبيذ الصغيرة فى أوربا الآن. وتوضح بعض الرسومات كيفية محافظة العمال على توازهم أثناء عملية الهرس وذلك عن طريق أعمدة لحمل عارضات خشبية تتدلى منها بعض الحبال وعندما يمتلئ الحوض بعناقيد العنب يصعد إليه بعض الرجال ويهرسون العنب بأقدامهم بقوة بينما يمسكون بالحبال لحفظ توازنهم فوق سطح الحوض وينزلق سائل العصير خارج الحوض من خلال فتحة ليجمع فى وعاء ثم يصب فى أوان فخارية كبيرة ويترك فترة من الزمن حتى يختمر. عندما تتم هذه العملية يسحب النبيذ ويوضع فى أوانى التخزين[1] (شكل (١٠)).

وفى نقوش أخرى نرى العمال يشد أزر بعضهم البعض، فيقوم الأول والأخير فى الصف بالضغط على عارضتين موجودتين خارج حدود الحوض نو الجرة، وحينئذ يقوم العمال بدوران القضيبين ولفهما تصحبهم الموسيقى وسط تصفيق المتفرجين.

أما فى عصور الإغريق، فكان يتم تأجير العمال والموسيقيين بواسطة سمسار، ولربما يُفضى إلينا عقدا مبرما بين مالك أرض وسمسار يرجع تاريخه إلى سنة ٣٢٢ بعد الميلاد ربما يقضى ببعض المعلومات عن تلك النقطة حيث تنص بنود العقد على:

١- التزام السمسار (المتعهد) باحضار العمال وقت حصاد الكروم.

٢- التزام السمسار بإحضار عازفى الفلوت (العود) لمصاحبة العمال أثناء عملية هرس النبيذ.

٣- التزام السمسار بعدم مغادرة العمال للحقول قبل انجاز العمل نهائيا وعلى أكمل وجه.

١- أنظر كتاب القرية الفرعونية: د.م حسن رجب ـ الطبعة الثالثة ١٩٩١ ص ٣٦ وكذلك انظر
Georges posener. A Dictrionary of Egyptian Civilization, P. 300.

ويسود اعتقاد غامض بإمكانية حدوث أو إبرام مثل هذا العقد فى عهد قدماء المصريين، فقد عُثر فى بعض المقابر على نقوش مرسوما عليها أشخاصا ماسكين بعصيان ـ أو بالناى كما نعرفه الآن على وجه الدقة ـ من المرجح قيامهم بأداء بعض الترنيمات لتسلية العمال (شكل(١١)).

وبعد الانتهاء من عملية الهرس تلك، يتم نقل الراسب إلى جراب من القماش لتصفيته[١] وكانت هذه العملية تتم بطرق شتى: فأحد هذه الطرق كانت تتم بربط أحد طرفى الجراب فى حامل ثابت فى حين يربط الطرف الآخر فى عمود يقوم العمال بجدله. (شكل (١٢)). أما الطريقة الأخرى فكانت عبارة عن ربط طرفى الجراب فى عوارض، وتقوم مجموعتان من العمال بعصر الراسب عن طريق دوران العوارض فى اتجاهات مختلفة. انظر (شكل (١٣)، (١٤)).

ولنتأمل عزيزى القارئ المنظر جيدا، تأمل إبداع الفنان المصرى الخلاق الذى لا يقف على تصوير الواقع فحسب بل يتعداه ويضيف إليه من خياله الرحب ما يسلج صدورنا ويغمرنا بالنشوة والسعادة. فتأمل الرجل أعلى الصورة (شكل (١٤)) وقد باعد بين العارضتين بيديه وقدميه ولا يظن القارئ حدوث هذا فى الواقع، بل هو من نسج خيال الفنان الذى استعاض فى نقوش أخرى بقرد أو حل القرد محل الإنسان. (شكل (١٥)).

ولا ندرى ما إذا كان يتم خلط إنتاج ما يهرس من النبيذ وما يعصر أما لا. كما لا نعلم أيضا ما إذا كان يتم تخمير كل منهما على حدة لإنتاج نبيذ مختلف فى المذاق واللون عن الآخر. على أية حال، يقوم العمال بعد ذلك بتصفية العصير الناتج فى قطعة من قماش كانت تُلف على نفسها بشدة لكى يستكمل عصره، ثم يُوضع العصير فى آنية فخارية كبيرة حيث يتخمر[٢] وفى بعض الحالات كانوا يقومون بتنشيط عملية التخمير هذه بالتدفئة وحينما تنتهى عملية التدفئة تلك يُصفى السائل فى القدور المعدة لهذا الغرض[٣]. (شكل (١٦)).

١- استخدام الجراب في عصر الرواسب كانت وما زالت طريقة مستخدمة فى القرن التاسع عشر بعصر وقد كتب علماء الحملة الفرنسية مؤيدين ذلك.

٢- هذه القدور كانت مختلفة فى الحجم طبقا لاستخدامها، فالقدور الصغيرة للاستعمال الجنائزى فى حين يتم استخدام الكبيرة منها بالمنازل.

٣- السيفون من اخترع مصر على الأقل منذ حكم (أمينوفيس) الثانى عام ١٤٥٠ قبل الميلاد. ففى مقبرة فى طيبة باسم (أمينوفيس) يظهر استعمال السيفون جليا دون شك فهناك رجل يصب السائل فى بعض =

ويعتقد بعض علماء الآثار بقيام قدماء المصريين بطلاء القدور النبيذ بطلاء لا ينفذ منه السائل كالقار على سبيل المثال غير أن ضخامة إنتاج النبيذ مع كبر حجم القدور واقتران هذا وذاك بعدم توافر القار اللازم لطلاء مثل هذه الكمية الكبيرة من القدور تُلقى بظلال الشك فى إمكانية تحقيق هذه العملية. ونحن نميل إلى هذا الرأي، فمصر لم ينعم عليها الله سبحانه وتعالى بغابات كما أنعم على بلاد الأغريق. علاوة على هذا، فقد عثر على نقش فى مقبرة (أمنمحاتب) (Amenemhat) المهندس المعمارى فى عصر (أموفيس الثانى) (Ameophis II) يظهر فيها الخادم وهو يقوم بتبريد النبيذ عن طريق التبخير.

وتتوقف عملية الكحول الموجودة فى النبيذ على عاملين رئيسيين يتمثل أحدهما فى كمية السكر الموجودة فى العنب نفسه فى حين يتمثل الثانى فى نسبة الكحول الناتج. فإذا زادت نسبة الكحول حتى وصلت إلى ١٤٪ وقفت عملية التبخير حتى ولو كان هناك زيادة فى نسبة السكر الموجود. أما إذا كان العنب المستعمل غنيا بسكره فإن ما لا يتأثر منه بالتخمر يظل على حاله فيكسب النبيذ حلاوته ومذاق الخمر.

ويرى د. عبد العزيز عبد الرحمن أن عملية التخمر لا بد وأنها كانت تبدأ قبل عملية العصر وذلك لحصاد الكروم فى موسم الصيف علاوة على بطء عملية العصر نفسها ثم تستكمل عملية التخمر فى القدور الكبيرة المعدة لهذا الغرض، «وهذه الآنية لا بد وأنها كانت تترك مفتوحة حتى تنتهى عملية التخمر وإلا انفجرت من ضغط ثانى اكسيد الكربون المتصاعد، وبعد ذلك تقفل الأوانى بحشوة من ورق العنب تعلوها طبقة من الطين والقش. ولا يخفى أنه فى هذا الدور يجب أن تسد الأوانى بأسرع ما يمكن لأن النبيذ إذا ترك معرضا للهواء فإن التخمر الخلِّى (نسبة إلى الخل) يبتدئ بتأثير الميكوديرما أسبتى (Mycoleria Aceti) الموجود دائما فى الهواء، وهذه تحول الكؤل (الكحول) إلى حمض خليك والنبيذ إلى خل، وقد تُعد السدادة بثقب صغير لينفذ منه غاز ثانى أكسيد الكربون إذا كانت عملية التخمر لم تتم بعد، على أن يسد ببعض القش عند الوقت المناسب وقد يخطئ الصانع فينفجر القدر وينكسر»[١] انظر شكل (١٧) ، (١٨) ، (١٩) ، (٢٠).

= الأوعية، وأخر يفرغها بوضع السيفون فى فمه ثم وضعه فى إناء كبير. ويرى البعض أن كلمة سيفون (Siphon) هى كلمة شرقية مشتقة من كلمة (سف) وهى قريبة من الكلمة الإنجليزية (to Sip) بمعنى بمصر. (راجع كتاب: *العلوم والفنون*: طب . صيدلة . كيمياء . نبات عند قدماء المصريين. د. عبد العزيز عبد الرحمن ص. ١٦٥)

١- *المرجع السابق* ص ٣٤٦

أما بالنسبة لعملية خلط النبيذ فكانت تتم بسكب النبيذ فى كأس من خلال ثلاثة قدور مختلفة (شكل (٧)). وفى حالة عدم سريان النبيذ المخلوط فى وعاء التخزين، فمن المفترض حينئذ أن تتم عملية المزج والخلط طبقا لمذاق النبيذ فقط قبل احتساءه كما يعنى أيضا أن النبيذ غير معروض للبيع.

وقد ذكر (هيرودوت) أن المصريين قد قاموا بتصنيع النبيذ أيضا من النخيل وهو عبارة عن العصير المتسرب من شق قلب النخلة تحت قاعدة الفروع العليا مباشرة، وهذا النبيذ لا يُسكر إلا إذا تعرض لعملية التخمر. وقد استخدم قدماء المصريين هذا النبيذ فى غسل فجوة بطن الميت أثناء عملية التحنيط. هذا وقد وُجد فى آثار ترجع تاريخها إلى الأسرة السادسة ما يدل على قيام قدماء المصريين بصنع النبيذ من البلح وذلك بنقع نوع معين من البلح فى الماء، وعصره لأخذ السائل منه، ثم يُنزل هذا السائل ليتخمر من تلقاء نفسه بتأثير الخمائر البرية الموجودة فى البلح[١] ومن ثم، كانت درجات النبيذ تصنف حسب نوعها على النحو التالى: حسن ـ جيد جدا ـ ممتاز ـ حلو ـ لاذع.

وأخير، بعد الانتهاء من عملية تخمير النبيذ، يقوم الكاتب بختم الأوانى وتغطيتها بغطاء من القش والفخار ثم يضع عليها الطابع الرسمى مدموغا بتاريخ حكم الملك، واسم المنطقة، ونوع النبيذ، وفى بعض الأحيان كان يكتب اسم البستانى وبعد ذلك تتم عملية تذوق النبيذ وتقدير الضرائب المستحقة عليه ثم تخزينه. وقد وجد العلماء نقشا بمعبد (خنوم) (Khnum) بإسنا يرجع تاريخه إلى عهد البطالسة يعين مكانا مخصصا لتخزين النبيذ. يقول النقش: «هذا مكان النبيذ وأوانيه حيث السُكر والنشوة وبهجة القلب. هنا منتجات واحة الفرافرة وواحة الداخلة، أما إنتاج (بهرايا) (Bahariya) بأكمله فيذهب كضرائب إلى هذا المعبد الجميل»[٢].

وقد ذكر هيرودوت أن الكهنة كانوا يحتسون النبيذ واستعملوه فى التحنيط، كما كان يشربه العامة فى الأعياد. وذكر (سترابو) أن زراعة الكروم كانت تشتهر بها الصحراء الغربية والفيوم، ومريوط التى اشتهر نبيذها الأبيض بنكهته المنعشة وفوائده الطبية الخاصة بإدرار البول. وقد أظهر تحليل لثلاث عينات عُثر على اثنين منها فى مقبرة توت عنخ آمون والثالثة فى صومعة سان سيمبسون على وجود كربونات البوتاسيوم وطرطرات البوتاسيوم مما يدل بوضوح عن

١- المرجع السابق ص ٣٤٧

٢- Darby : Ibdid, P. 567

أصل هذه البقايا هو النبيذ. كما وجد بمقبرة (أنتف) (Anitef) بطيبة امرأة عارية تماما سوى من عقد من اللؤلؤ حول خصرها تقف أمام رجل طاعن فى السن وتقول له: «تناول هذا فى صحة الرسول أنتف» وقد مُحت صورة الفنجان المفترض تقديمها للشيخ العجوز، وكذلك القارورة التى أمتلأ منها الفنجان تماما ولم يبقى سوى إجابة الشيخ واضحة جلية قائلا: «يالمذاق هذا النبيذ. إلى روح الرسول (أنتف) هدية (رنواى) (Rnwt) إلى الحصاد إليه»[1].

١- Darby : Idid, P. 566

استعمالات النبيذ عند قدماء المصريين

لاستعمال المشروبات الكحولية في أداء الشعائر الدينية مغزى ديني يقصد منه توليد الحيوية والنشاط. فالناس في هذه الاحتفالات يسرفون في احتساء تلك المشروبات أثناء إقامتها بوجه خاص في مدينة (بازوريس) (Busiris) أو كما كان يطلق عليها قديما اسم (Pr-Wsr-Ddw) ويعني (بيت أوزريس) أو في مدينة (سايس) (Sais) ومدينة (بوتو) (Buto)[1] ومدينة (هليوبوليس) (Heliopolis) ومدينة (تل الباسط) (Bubasits)[2].

ويبدو أن هيرودوت قد شاهد بنفسه هذه الاحتفالات في تل الباسط فكتب يصفها: «يأتي الرجال والنساء مبحرين معا من كل فج - ويزخر كل مركب بعدد لا حصر له من الجنسين، والنساء يمسكن بالساجات لإحداث نغمات متباينة في حين يقوم بعض الرجال بالعزف بالمزامير طوال الرحلة. ويقوم باقي المسافرين رجالا وإناثا بالغناء والتصفيق. وبمجرد الوصول إلى الشاطئ، يقوم الرجال بإنزال النساء - اللاتي لا ينزلن بعضهن يرقصن ويغنين عاريات - وبعد ذلك، تبدأ الاحتفالات بنجر الكثير من القرابين للآلهة. وفي هذا الاحتفال يقوم الحاضرون باحتساء كميات هائلة من النبيذ بالمقارنة باستهلاكه في بقية العام»[3].

وإذا سلمنا بقول هيرودوت هذا، فلا بد أن نسلم بحقيقة أخرى وهي رخص سعر النبيذ آنذاك، وإلا فأنى يتأتى لعامة الشعب احتساء هذه الكمية الكبيرة من النبيذ إلا إذا كان في متناول إمكانياته بيد أن هذا الأمر بعيد عن الواقع كما سنعرف فيما بعد.

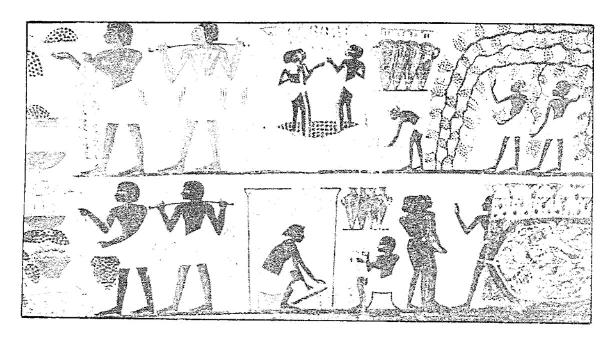
وتعد وثيقة (أثينوس) (Athenaeus) ذا الجنسية المصرية والاغريقية أقدم وثيقة تصنف النبيذ والاحتفالات عند قدماء المصريين. ويصف (أثينوس) في هذه الوثيقة العدد الغفير الحاضر للاحتفال في شرف الآلهة (ديونسيوس) باستاد الاسكندرية. ولا يمكن تحديد ميعاد البطليموس (فلاديلوفس) (Philadelphus). وإليك مقتطفات من تلك الوثيقة: يقول (أثينوس):

١- (بطو بالقرب من تل الفراعين وكان يعبد بها إلهة لها شكل ثعبان وتستوى على ساق بردى.

٢- تل الباسط مدينة تقع بالقرب من الزقازيق. كان يطلق عليها قديما (Pa-Bast) واحتفظت بهذا الاسم حتى الآن. وكانت تمثل بامرأة برأس مقطعة تُعبد في الكثير من المعابد ويرجع تاريخ أقدمها إلى الأسرة الرابعة.

٣- Darby, Idid, P. 571.

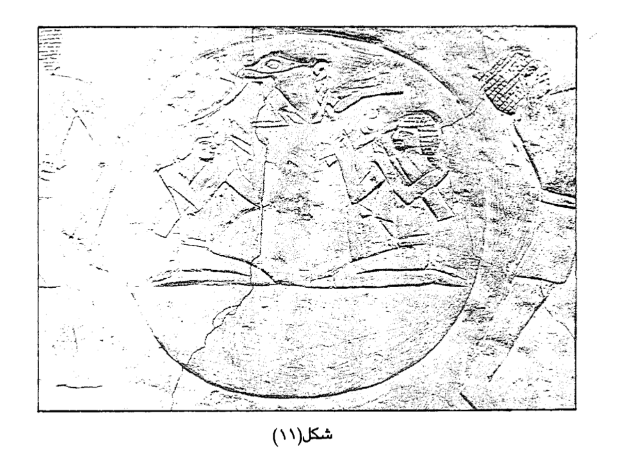
«... ويأتى بعد هذا عربة مزودة بأربع عجلات يبلغ طولها واحدا وعشرين قدما فى حين يبلغ عرضها عشرين قدما. ويسحب هذه العربة مائة وثمانين رجلا. وفى العربة يقف تمثال (ديونسيوس) الذى يبلغ طوله خمسين قدما ساكبا النبيذ من قدح ذهبية يملأها من وعاء ذهبى كبير أمامه به ما يقرب من مائة وخمسين جالونا من النبيذ».



شكل(١٠)

Wine making. In the top register: right, picking of grapes: left, treading the grapes while holding on to ropes. The juice is seen to run through a spout into a container. Tomb of Nakht. Thebes. New Kingdom.

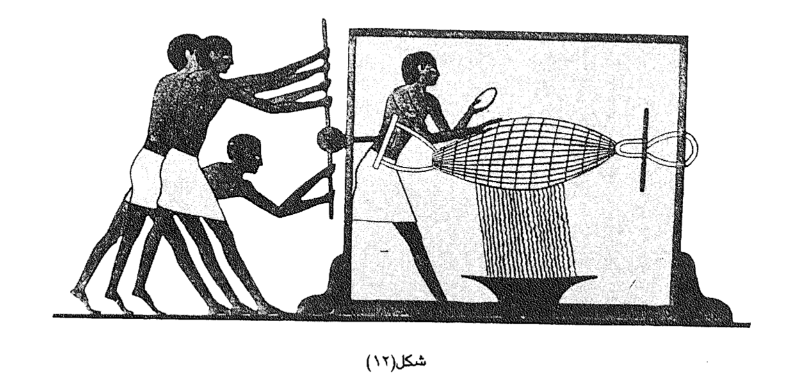
صناعة النبيذ ـ نرى فى أعلى الصورة على الجهة اليمنى عملية قطف العنب، أما فى الجهة اليسرى فنرى عملية عصر العنب بينما العمال مربوط بأحبال. وأخيرا نشاهد العصير منسابا من الميزان. مقبرة Nakht ـ طيبة ـ الدولة الحديثة.



شكل(١١)

Music to accompany wine-pressing. The two men inside the cirle are keeping rhythm with sticks. is a continuation of this relief. Mereruka's Tomb. Saqqara. Old Kingdom. Photographed 1969.

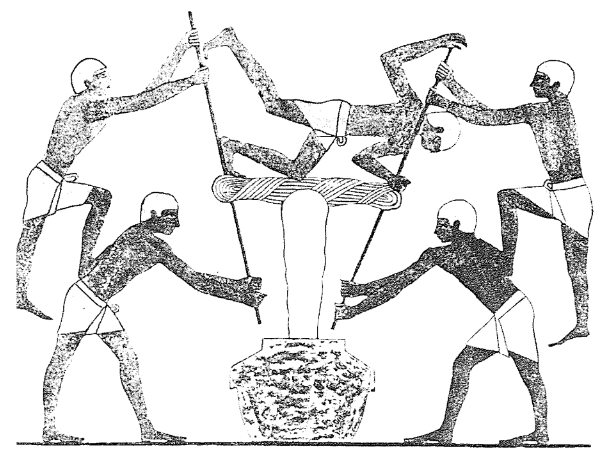
الموسيقى تصحب عملية عصر النبيذ ـ يحافظ العازفون داخل الدائرة على ضبط الإيقاع مقبرة (Mereruka) سقارة ـ الدولة القديمة.



شكل(١٢)

Expressing the juice of grapes in a lag tied at one end, and twisted at the other. Beni Hassan. Reproduced from Caillaud (1831), plate 5A. Darby collection.

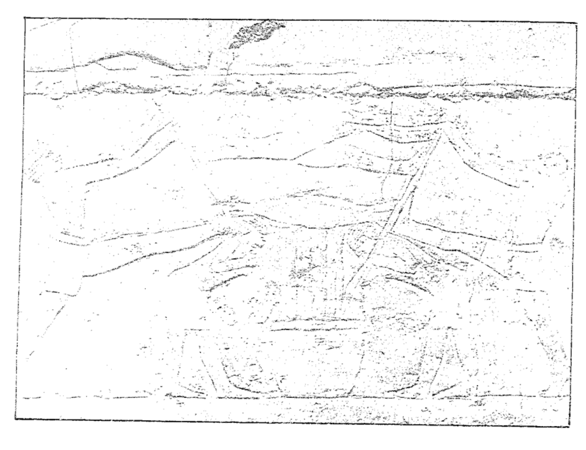
عصر النبيذ فى جراب مربوط من ناحية، ومجدول من الناحية الأخري. بنى حسن ـ من مجموعة دارابى (Daraby collection).



شكل(١٣)

Pressing grapes in bag twisted at both ends by means of poles. After Calliaud (1831). Darby collection.

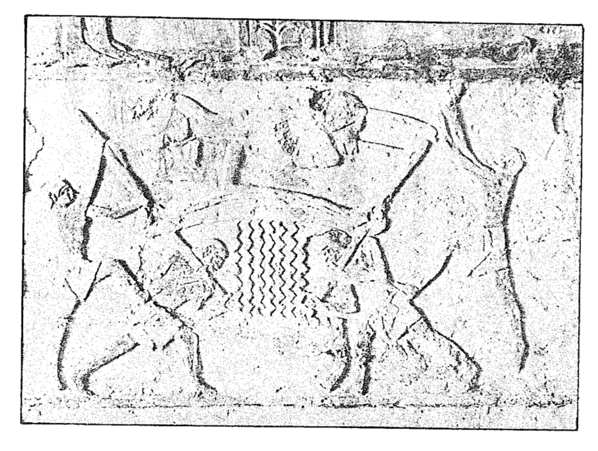
عصر النبيذ فى جراب مجدول من الناحيتين بدعامتين ـ مجموعة داربى (Darby collection).



شكل(١٤)

Pressing grapes in a bag twisted at both ends by means of poles. Continuation of Photographed 1069 Mereruka's tomb. Saqqara. Old Kingdom.

عصر النبيذ فى جراب مجدول من الناحيتين بدعامتين ـ مقبرة (Merarauka) سقارة ـ الدولة القديمة.



شكل(١٥)

The artisst, no doubt a humorist, replaces the man holding the poles apart with a big baboon. Tomb of Nefer. Saqqara. Old Kingdom, Photographed 1969. Courtesy of Dr. R. Stadelman, Director of the German Institute of Archacology

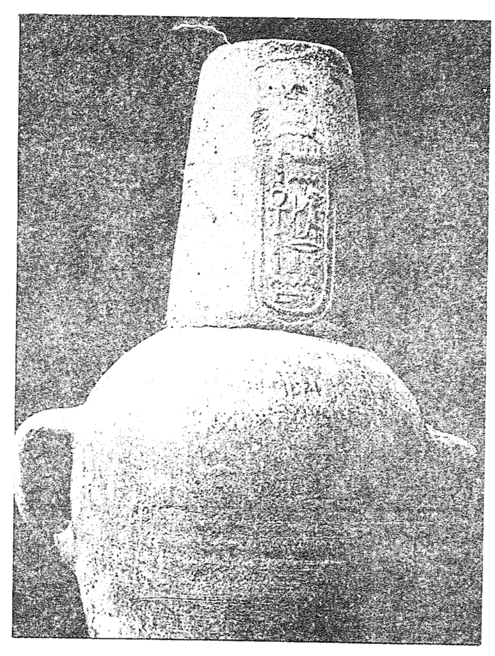
استبدال الرسام الساخر الرجل ماسك الدعامتين بقرد ـ مقبرة (Nefer) ـ سقارة ـ الدولة القديمة.



شكل(١٦)

Mixing wines by syphoning them into a cup. The elaborate decoration of the stand suggests that the mixing was carried out in a banquet hall. Reproduced from Erman and Ranke (1952).

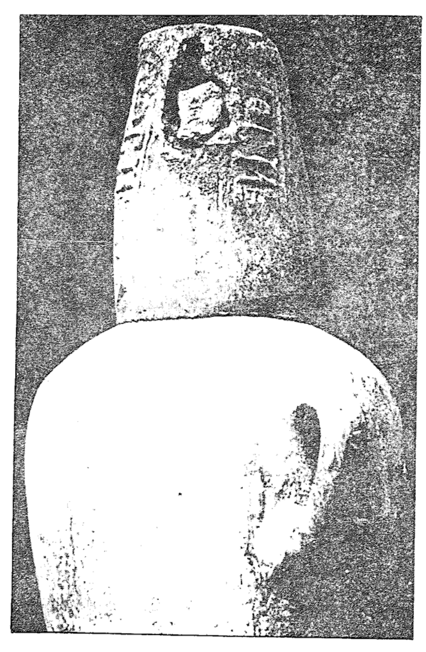
خلط النبيذ بسكبه فى إناء وتدل طريقة زخرفة الحامل على إمكانية تنفيذ عملية الخلط هذه فى إحدى الحفلات.



شكل(١٧)

One of the three dozzen wine jars found in the tomb of Tut-ankh-Amon The lid bears the stamp of the Pharaoh. Cairo Museum.

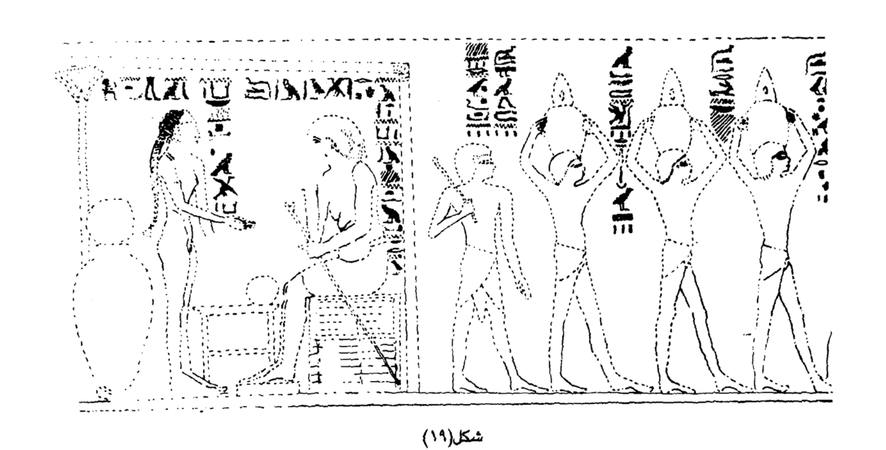
إحدى الجرات الموجودة فى مقبرة توت عنخ آمون ـ ويحمل الغطاء طابع الفرعون ـ المتحف المصرى.



شكل(١٨)

One of the three dozzen wine jars found in the tomb of
Tut-ankh-Amon. Note the seal of the pharaoh imprined on the lid, and the safety opering, made in the lid to allow gases out, later closed with a pulg of clay. (Cairo Museum).

إحدى الجرات الموجودة فى مقبرة توت عنخ آمون - ويلاحظ طباعة ختم الفرعون على الغطاء ووجود فتحات فى الغطاء لتسريب الغازات - المتحف المصرى.



شكل(١٩)

A naked girl presents to an elderly man what is presumed to have been a cup of wine, saying; "take this and drink *to the health* of the herald Antef". The edlerly man answers: "how sweet is this wine". Tomb of Antef. Thebes. Redrawn from Save-Soderbergh (1957), plate XV.

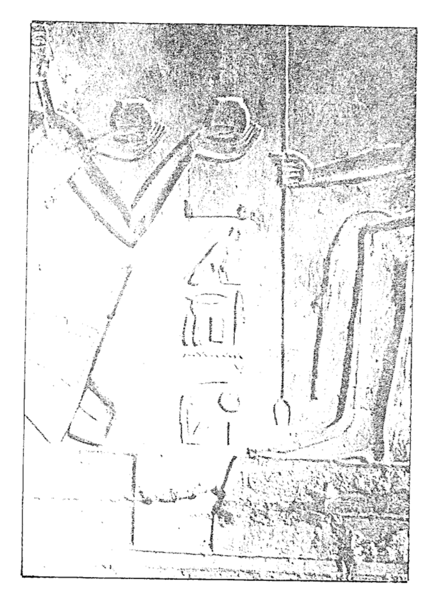
عارية تقدم كسأسا من النبيذ إلى شيخ عجوز قائلة: «تناول هذا الشراب فى صحة الرسول (أنتف)». ويجيب الشيخ العجوز قائلا لها: «يا لطعم هذا النبيذ الجميل» ـ مقبرة (Antef).



شكل(٢٠)

Teracotta statue of a woman raising her "chiton". Such statues, placed in tombs, are sometimes called "concubines of the dead". They may, however, illustrate the ritual custom, attesed by Diodorus (I., 85) of woman stripping themselves in front of the new Apis during the forty days that follow its discovery, or the gesture of women baring themselves, standing on barges, during the Bubastis festivals (Her., II, 60). Personal collection of the authors.

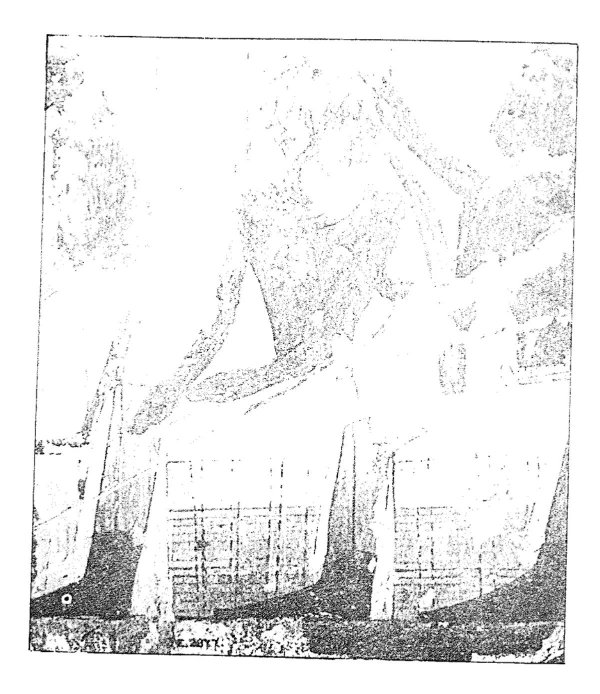
امرأة اغريقية تحمل ثوبها ـ ويطلق على مثل هذه التماثيل التى توضع داخل المقابر اسم «محظيات الموتى».



شكل(٢١)

Rameses II offering wine to Re-Harakhty. The vertical legend below the offering hand says: an offering of wine (irp). Ramesseum. Centre of Domcumentation, Cairo.

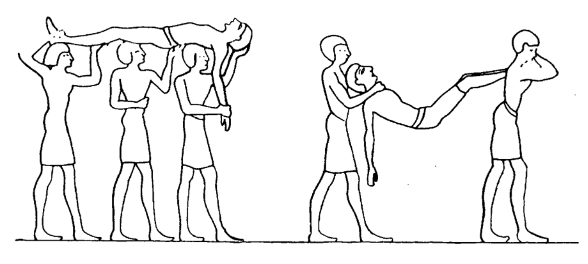
الملك رمسيس الثانى يقدم النبيذ إلى الإله رع ـ مكتبة التوثيق بالقاهرة.



شكل(٢٢)

Sick lady at banquet. Brussels Museum, No. E., 2877 Courtesy of Mr Mekhitarian.

امرأة مريضة من تناول النبيذ بكثرة فى إحدى الحفلات (متحف Brussels) رقم (٢٨٧٧).



شكل(٢٣)

Cuests carried away at banquets, Beni Hassan, Redrawn from Wilkinson (1878) Vol. I.

حمل الضيوف السكارى بعيدا عن الحفلة ـ بنى حسن ولنكسون (١٨٧٨) الجزء الأول.



شكل(٢٤)

Continnuation of Fig. Manufacture and registration of wine. Late Pharaonic-Ptolemaic Period. Tomb of Petosiris (Lefebvre, 1923, Vol. III, plate XII).

تابع المنظر السابق ـ صناعة النبيذ وتسجيله فى آخر العهد الفرعونى البطليموسى ـ مقبرة (Petsiris).



شكل(٢٥)

Picking of grapes and wine-making. Late Pharaonic-Ptolemaic Period. Tomb of Petossiris (Lefebver, 1923, Vol. III, plate XII).

حصاد النبيذ وصناعته في آخر العهد الفرعوني البطليموسي - مقبرة (Petosiris).



شكل(٢٦)

Bacchic scene. Graeco-Roman Period From Coptic Musesum Cairo.
Photographed 1969.

رفيقات باخوس ـ من العصر الرومانى الأغريقى (المتحف القبطى بالقاهرة).

العاملون فى البـــار

مدير البارات Bars Manager

* مسئول من : مدير الأغذية والمشروبات.
* مسئول عن : العاملين فى البار.

المراجعة على الآتى:

- أرضية البار، الموسيقي، الإضاءة، الموائد والكراسي، كونتر البار، خلفية البار، الثلاجات، تنظيف الزجاجات، تجهيز الثلج، تلميع الأكواب وباقى الأدوات، تجهيز الأطعمة التى تستعمل مع المشروبات مثل الفاكهة والخيار والجزر ... إلخ.
- عمل اجتماع مع العاملين بالبارات وشرح التعليمات اليومية، وكذلك القرارات والمبيعات، المراجعة على زى العاملين، وقص الشعر، وحلاقة الذقن، وتلميع الحذاء وقص الأظافر، وسؤال العاملين على الكوكتيلات ومعلومات عن المشروبات وكذلك الأطعمة.
- التأكد من تحية كل ضيف فى بداية حضوره وشكره فى حالة مغادرته.
- عند خلط المشروبات يجب أن تخلط حسب المعايير المتفق عليها بناء على الخدمة السريعة مع الابتسامة والتحدث بأسلوب مهذب.
- متابعة الضيوف ...
- التأكد من أن المشروبات المقدمة قد تحرر لها شيك.
- التأكد من أن جميع العاملين يعملون حسب نظام التدريب وسياسة الفندق.
- كتابة الملاحظات التى يجب اصلاحها والتى تتعلق بالمطبخ والاستيوارد .. إلخ.
- يقوم بكتابة دفتر التقارير اليومية (Log Book).
- التأكد من أن جميع الثلاجات والدواليب مغلقة.
- اعطاء تعليمات بنظافة جميع المناضد والأدوات.
- رفع جميع الزجاجات الفارغة وكذلك نظافة المنطقة الخلفية.
- جمع البياضات وإرسالها لقسم الغسيل بعد عدها وغلق الكهرباء والموسيقي.

التـــدريب

تدريب العاملين بالبارات حسب تعليمات الفندق.

التأكد من أن جميع العاملين على دراية بكل المشروبات والكوكتيلات من حيث اسم كل كوكتيل وطريقة نطقه الصحيح.

المكونات الصحيحة للكوكتيل ـ طريقة الخلط ـ كيفية عمل الديكور للكوكتيل وطريقة خدمته ـ عمل التقييم اللازم للعاملين للترقى.

مساعد مدير البارات Assistant Bars Manager

*** الغرض من الوظيفة:**

مساعدة مدير البارات عمليا والتأكد من أن العمل يدور فى القسم على أكمل وجه وإعطاء أقصى جهد وانتباه لكل التفاصيل المعطاه للقسم وينوب عن مدير البارات أثناء غيابه.

* مسئول من : مدير البارات

* مسئول عن : البارتندر والعاملين فى البار

مهمته الرئيسية تشتمل على الآتى:

* التأكد من أن كل العاملين بجميع وظائفهم جارى تدريبهم بناء على المستوى المطلوب.

* التأكد من أن تدريب العاملين قد حقق الفائدة المرجوة منه.

* المراجعة مع مدير البارات على النظافة الشخصية للعاملين.

* التأكد من أن كل المعايير والكحوليات والكوكتيلات معمول بها .

* التأكد من الاجراءات الأمنية الخاصة بالبار معمول بها .

* التأكد من أن كل الأسعار المحددة للضيوف صحيحة وكما هى حسب قائمة الأسعار .

* التأكد من أن كل العاملين فى البارات حريصين على الاهتمام بالمستوى المطلوب فى الأداء.

* متابعة تقارير الصيانة.

* حل المشاكل الأمنية أو الصحية أو الشكاوى من العملاء.

* التأكد من أن مواعيد الحضور والانصراف مطابقة تماما لجدول العمل.

البار تيندر Bartender

*** الغرض من الوظيفة:**

التأكد من إعطاء العملاء كل الاهتمام والرعاية ـ والتأكد من تخزين المشروبات بالطريقة الصحيحة طبقا للنظام المتعارف عليه مع الاحتفاظ بمنطقة البار نظيفة طوال الوقت.

* مسئول من : مدير البارات

* مسئول عن : البار مان والعاملين فى البار

مهمته الرئيسية الآتى:

* التأكد من أن البار مفتوح فى الوقت المحدد والأدوات المطلوبة للخدمة متواجدة.

* التأكد من أن كل الموائد فى مكانها نظيفة.

* التأكد من أن كل المشروبات متوفرة وموضوعة فى الاماكن الخاصة بها.

* التأكد من أن أن كل المشروبات قد قدمت حسب المعايير الصحيحة فى كؤوس حسب المستوى المطلوب.

* إعطاء الحافز للعاملين تحت إشرافه ويساعد فى التدريب.

* التأكد من أن العاملين يرتدون الزى الرسمي والمظهر فى أعلى مستوى.

* التأكد من أن اجراءات الانتهاء من العمل مطابقة تماما حسب التعليمات الصحيحة والأمنية.

* التأكد من أن ساعات العمل مطابقة حسب الجدول.

* التأكد من أن العاملين يعملون جيدا ما هو مطلوب منهم حسب وظيفتهم.

البارمان Barman

*** تتلخص وظيفة البارمان فى الآتى:**

استقبال الضيوف بابتسامة والاشراف على العاملين التابعين له وينوب عن البارتيندر أثناء غيابه.

* مسئول من : البارتيندر
* مسئول عن : البارويتر والبار بوى

مهمته الرئيسية التأكد من الآتى:

* نظافة العاملين فى البار وحسن مظهرهم.
* جميع موائد البار كامله.
* البار مرتب والثلاجات مملوءة بالزجاجات.
* وجود المشهيات المصاحبة للأطعمة.
* وجود أدوات البار جاهزة للعمل.
* طريقة أداء العاملين وسرعة الأداء.
* خدمة المشروبات وطريقة العاملين بها .
* رفع الأدوات المستعملة من المائدة.
* عند الانتهاء من العمل المراجعة على نظافة الأدوات وغلق الإضاءة.
* استبدال الفوط وفوط التلميع.
* حل المشاكل.
* تدريب العاملين.
* تطبيق القواعد الأمنية ـ وإطفاء الحريق.
* تقديم الحساب.

البارويتر Bar Waiter

* مسئول عن : البارمان

مهمته الرئيسية تشتمل على:

* تجهيز المشهيات التى تستخدم مع المشروبات مثل (الخيار ـ الجزر ـ الفاكهة ... إلخ)
* نظافة جميع أدوات البار «الكونتر والمنطقة الخلفية .. إلخ».
* تحضير البار «ملء الثلاجات ـ نظافة الزجاجات ـ تجهيز الثلج .. إلخ».
* إعداد الموائد للضيوف.
* تحية الضيوف، وإحضار المشروبات إلى الضيوف.
* عند احضار المشروبات من المخازن عن طريق البار بوى يجب التأكد من كميتها مطابقة لإذن الصرف.
* [illegible]
* خدمة العملاء بالطريقة الصحيحة.
* أخذ طلبات الضيوف.
* فى حالة وجود أى شكوى يجب تبليغها إلى المسئول.
* معرفة واجبات البار بوى.
* معرفة جوانب من طرق الاسعافات الأولية والنواحى الصحية واللوائح ... إلخ.

البار بوى Bar Boy

* مسئول من : البارويتر

مهمته الرئيسية تشتمل على:

* نظافة البار.
* تلميع جميع أدوات البار والموائد والكراسى.
* مساعدة الويتر فى تحضير البار ومعظم أعماله.
* ملء الثلاجات ونظافة الزجاجات.
* استبدال فوط التلميع وخلافه من قسم البياضات.
* مساعدة البارويتر فى رفع الأدوات المستعملة من على الموائد.
* رفع الأدوات المستعملة والزجاجات الفارغة إلى الاستيوارد.
* الالتزام باللوائح والتدريب.
* احضار المشروبات وخلافه من المخازن «أذن الصرف».
* معرفة إطفاء الحريق والاسعافات الأولية والنواحى الصحية.

خدمة المشروبات

يوجد أشكال عديدة لقوائم المشروبات فأحيانا تكون المشروبات فى قائمة منفصلة. وأخرى مشتركة مع الأطعمة. فيجب على مسئول المشروبات أن يكون ملم بأسعار المشروبات وكذلك مكونات الكوكتيلات التى سوف يقدمها حتى يتثنى له معرفة الاقتراح والبيع بطريقة شيقة حتى يحقق الهدف والربح المطلوب وتوجد بعض الاصطلاحات الخاصة بكتابة الطلبات فى الشيك وهذه الاصطلاحات تساعد على سرعة الخدمة وهى على سبيل المثال وليس الحصر.

Bourbon	B
Scotch	S
Candian club	CC
Rum	RUM
Mastim	Mart
Manhatten	MAN
Twist	T
Water	W
Soda	S

ترتب زجاجات المشروبات والأدوات فى البار بنظام معين أما بالنسبة للمناضد عادة لا يتم وضع أى أدوات عليها سوى طفاية السجاير والشمعدان والمزات.

فعلى سبيل المثال عند خدمة البيرة:

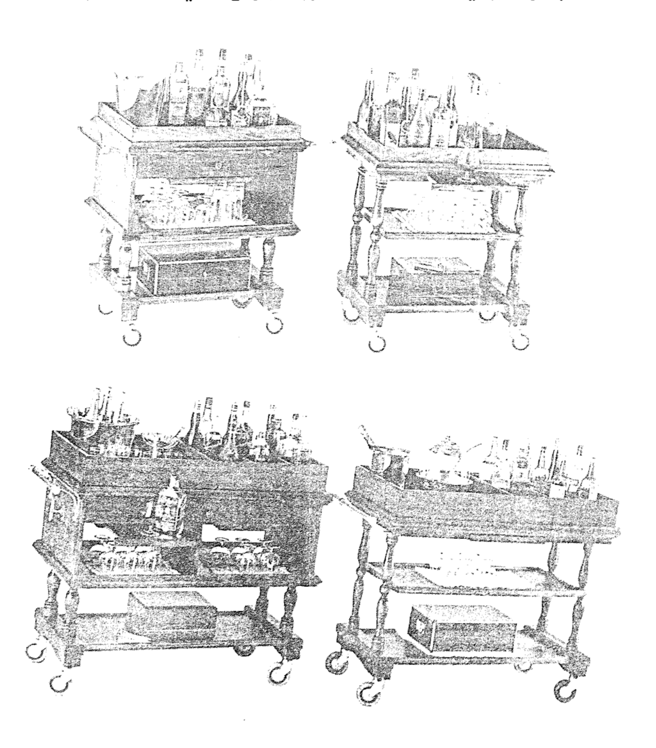
يوضع كوب البيرة على المائدة ويمسك مسئول المشروبات الزجاجة باليد اليمنى ويصب البيرة فى وسط الكوب بهدوء وليس بسرعة حتى يظهر الفويلن ثم تترك الزجاجة بجانب الكوب.

مع مراعاة رفع أى أكواب أو كاسات فارغة على المنضدة.

وفى حالة وجود أكثر من (سيجارة) فى الطفاية يجب تغييرها بحيث يتم وضع الطفاية النظيفة فوق المملؤة حتى لا تتطاير (بقايا السجاير) على المائدة والضيف.

وعند خدمة المشروبات يجب مراعاة ألا نسأل الضيوف من طلب ماذا ولكن هناك بعض العلامات للتعرف على كل ضيف.

بعض الترولليات المستخدمة للمشروبات (فوائح الشهية، المهضمات)



تجهيز قائمة مشروبات البار

الاسم ....

رقم الأمر : ....

حجــرة : ....

....

التاريخ : ....

الوقــت : ....

اسم الصنف	حجم	تجهيز	إضافى	إضافى	إضافى	إجمالى	العائد			
							صافى الاستعمال	جزئى	فارغ	مغلق
الاسكتلندى										
بوربون										
اسكتلندى										
الجن										
فودكا										
روم										
شيرى										
فرموت										
نبيذ أبيض										
بيره										
بلادى ميرى										
عصير برتقال										
كوكا										
بيتر ليمون										
صودا دايت										
صودا										
تونيك										
سفن أب										
چنچرايل										

Portable Bar Set up Sheet

Name ....

Function Order Number : ....

Room : ....

Number of People : ....

Date : ....

Time : ....

Number of Bottles or Prinks

Name of It em	Size	Setup	Add'l	Add'l	Add'l	Total	Returns			
							Full	Empty	Partial	Net Use
House Scotch	liter									
House Bourbon	liter									
Call Scotch	liter									
Call Gin	liter									
Vodka	liter									
Rum	liter									
Sherry	liter									
Vermouth	750 ml									
White Wine	750 ml									
Beer	12 oz									
Bloody Mary Mix	5,0 liter									
Orange Juice	5.0 gal									
Coke	2 liter									
Bitter Lemon	1 liter									
Diet Soda	1 liter									
Soda	1 liter									
Tonic	1 liter									
7-Up	2 liters									
Ginger Ale	1 liter									

نموذج تقييم خدمة المشروبات

* نوعيات المشروبات ملائمة مع الأطعمة	١	٢	٣	٤	٥
* جودة مكونات الليكير	١	٢	٣	٤	٥
* المكونات كانت مقبولة	١	٢	٣	٤	٥
* كل المشروبات المطلوبة موجودة	١	٢	٣	٤	٥
* عرض المشروبات مناسب	١	٢	٣	٤	٥
* توجد تشكيلة مناسبة	١	٢	٣	٤	٥
* المخللات طازجة	١	٢	٣	٤	٥
* جودة المشروبات ممتازة	١	٢	٣	٤	٥
* كل المشروبات قدمت فى درجة الحرارة المناسبة	١	٢	٣	٤	٥
* حجم الكؤوس مناسب	١	٢	٣	٤	٥
* حجم الثلج مناسب	١	٢	٣	٤	٥
* جودة المشروبات ثابتة	١	٢	٣	٤	٥
* جودة الإنتاج ممتازة	١	٢	٣	٤	٥
* تعليقات على خدمة المشروبات	١	٢	٣	٤	٥

الدرجة المعيارية لخدمة المشروبات : ٧٠

الدرجة الفعلية التي حصل عليها : ______________

Beverage Service Evaluation From

A. The beverage item corresponded with its menu description (if applicable).	5	4	3	2	1
B. The liquor ingredient(s) was (were) of acceptable quality.	5	4	3	2	1
C. The mixer was accptable.	5	4	3	2	1
if not, what wrong? (too strong, sweet, sour, salty, litter, or other) ____________					
D. All drinks ordered were available.	5	4	3	2	1
E. The presentaation of the drink was appropriate.	5	4	3	2	1
F. There was a variety of specially drinks.	5	4	3	2	1
G. Your call brand was available.	5	4	3	2	1
H. The drinks were of overall excellentt quality	5	4	3	2	1
if not. what was the problem?____________					
J. All beverage items were served at the proper temperature.	5	4	3	2	1
K. The glasses were appropialtely sized.	5	4	3	2	1
L. The ice was appropriately sized.	5	4	3	2	1
M. The drinsk were consistent in quality.	5	4	3	2	1
N. The overall quality of the product was excellent.	5	4	3	2	1
O. Comments regarding your beverage service:	5	4	3	2	1

____

____

____

Standard Point Score for Beverage Service ___70___

Actual Point Score____________

تقرير عمليات البار

شيك العميل

البداية:	الاسم	التاريخ:	
النهاية:		الوردية:	
المجموع:		الموظف:	
رقم العائد:	رقم الموظف		
الرقم المستعمل:			

مبيعات اللونج

______	ليكير	مفتاح / ١	السطر ١
______	نبيذ	مفتاح / ٢	السطر ٢
______	صودا - بيره	مفتاح / ٣	السطر ٣
______	طعام	مفتاح / ٤	السطر ٤
______	المجموع		السطر ٥
______			السطر ٦
______	خصم الزيادة		السطر ٧
______	خصم العلاوة		السطر ٨
______	خصم المصروفات الخارجية		السطر ٩
______	تسوية مجموع المبيعات		السطر ١٠
______	إضافة البنك		السطر ١١
______	مجموع النقد والشيكات		السطر ١٢
______	قيمة المستند المقرر		
$ ______			السطر ١٣
$ ______	______		السطر ١٤
زيادة فى النقدية $ ______	إمضاء البارتيندر		
نقص فى النقدية			

Bar Operations Report

			Guest Checks
Date:	....	Begining No. :	....
Shift:	Name	Ending No. :	....
Employee:		Total Issued :	....
	....	No. Returned :	....
	Employee Number	No. Used :	....

Lounge Sales
(Product Key Totals: "Z" Readings)

Line 1	Key # 1	Liquor	________
Line 2	Key # 2	Wine	________
Line 3	Key # 3	Beer/Sode	________
Line 4	Key # 4	Food*	________
Line 5		Total	________
Line 6		Add Underings**	________
Line 7		Subtract Overrings**	________
Line 8		Subtract Promotions**	________
Line 9		Subrtaact Payouts**	________
Line 10	Total Sales with Adjustments		________
Line 11	Add Begining Bank		________
Line 12	Total Cash/Checks/Charge Vouchers Due		________
Line 13	Total Turned In		$ ________
Line 14		________ Bartender Signature	$ ________ Cash Over
			$ ________ Cash Short

Comments:

* When calculating bar food sales, the ring-ups (P-Key#4) must be divided by factor to detemine food sales less sales tax. Difference between food sales (this calculation) and amount rung on R-Key 4 is sales tax due for food sold in the bar.

** Must be appropved by manager on duty.



شكل(٢٧)

Bar glassware. Top row, left to right: stem cocktial, beer pilsner, champagne flute, all-purpose wine glass, whiskey sour, brandy snifter, coupe, cordial; bottom row, left to right: shot glass, highball, rocks, beer stein.



شكل(٢٨)

Cocktail service. The tray is carried on the hand wrist.

الفصل الثانى

كيفية التعامل مع الضيوف

من أهم الأمور فى خدمة المطاعم هى كيفية التعامل مع الضيوف.

أول انطباع للضيف مهم جدا حيث المقابلة عند الباب. فإذا كان مدير المطعم أو المسئول عنه مشغول بعمل أى شئ على سبيل المثال تدوين حجز فى دفتر الحجز. فعليه ترك القلم والدفتر وأن يقوم بتحية الضيف ليدخل ويجلس فى المكان المخصص له.

والشكل العام لمسئول الخدمة مهم جدا مثل طريقة ارتداء الزى وأن يكون مهذب فى الحديث مع عدم إطالة الحديث والوقوف معتدل.

ونداء الضيف باسمه مهم جدا تعطى درجة من الاهتمام بالضيف مع التأكد من استخدام الاسم الصحيح لأن نطق اسم الضيف غير صحيح خطأ. يعتبره البعض إهانة شخصية فتكون النتيجة عكسية. وكذلك اتصال مسئول الخدمة بالنظر فى الأمور الهامة جدا. الابتسامة أولا ثم الاتصال بالنظر وأن نداء الضيف باسمه يشعر الضيف بأنه معروف فى الفندق وله أهمية كبيرة.

أيضا كلمات الشكر مهمة جدا. واستخدام بعض الجمل مثل سوف أعطى له أحسن منضدة أو أقدم لك أحسن طعام سوف يعجبك كل هذا يساعدك على كسب الضيف ويجب على مسئول الخدمة الابتعاد عن السلبيات وعدم التحدث مع بعض الضيوف عن مشاكل العمل وعدم اعطاء اعذار عن أى شئ لأن ذلك يسبب أضرار للمكان وكذلك عدم إلقاء اللوم على زميل أو التحدث عن المشاكل العائلية أو عن عيوب فى زبائن ضيوف أخرى.

فيجب عليك الابتعاد عن أى مشاكل فى العمل والتحكم فى تصرفاتك والشعور بالرضا والتعامل بالمرونة واحترام الزملاء.

الصفات المطلوبة فى مسئولو الخدمة:

- الاهتمام بالضيف أى عدم الاستناد على أى شئ أثناء التحدث معه.

- التدريب على تحمل المشاكل والتحكم فى الضغوط.

- الابتسامة

- استخدام اسم الضيف.

- عدم التفكير فى المشاكل العائلية أثناء العمل.



شكل(٢٩)

A warm welcome from the hostess, who is using attending behavior eye contact, positive body language, and a smile to communicate with guests.

الضيف الذى أفرط فى الشرب، المريض، به عجز، كبار السن، العصبى، المتشائم، القلق، الأطفال، الشباب، الذين لهم نظام خاص فى الغذاء.

يتردد كبار السن على المطاعم خاصة الذى يعيش وحيدا فيجب معاملة هذه النوعية من الضيوف بطريقة مهذبة ومساعدتهم بقدر الإمكان.

الضيف غير المبصر Blind guests

يحتاج الغير مبصرون إلى عناية خاصة من مسئولى الخدمة حيث أنهم يحتاجون إلى مساعدة من العاملين فعلى سبيل المثال إرشادهم للطريق حتى يجلس على الكرسى ويشرح له أنواع الأطعمة الموجودة فى قائمة الطعام لأنه لا يستطيع قراءتها ثم يشرح له مكان الأطباق. وعندما يكون معه ضيف آخر يكون الأمر أسهل فى التعامل واختيار الأطباق.

أما إذا كان بصحبة كلبه الخاص فهناك أماكن مخصصة فى المطاعم خاصة بالحيوانات بعيدة عن مكان الطعام وكذلك بعيدة عن البوفيه أو المطبخ. ويجب على مسئولى الخدمة توجيه الكلمات المهذبة وتظهر على كلماته الابتسامة التى يشعرها الشخص الغير مبصر.

الضيوف فاقدى السمع Deaf Guests

بالنسبة لفاقدى السمع يجب أن يكون التعامل معهم بحرص. بحيث يكون الوجه متجه لهم وأثناء الحديث معه يستطيع ذلك الشخص عن طريقة حركة الشفايف أن يفهم من مسئول الخدمة وأحيانا يوجد بعض فاقدى السمع يستطيعون الكلام ولكنهم لا يتكلمون حتى لا يكون صوتهم عالى فى المطعم. وهم ليس أقل ذكاءاً.

الضيوف الذين يستعملون الكراسى المتحركة:

بالنسبة للضيوف المصابون بعجز فى جزء معين فى الجسم أو ذات تركيبات صناعية فعلى سبيل المثال الضيف الذى يستعمل كرسى متحرك فيجب على مسئول الخدمة المرور أمام الكرسى وإزالة أى عوائق فى الطريق حتى يصل الضيف إلى المنضدة الخاصة به.

أما بالنسبة للضيوف الذين يستعملون العكازات يجب على مسئول الخدمة سؤاله إذا كان يفضل العكاز بجواره أم لا وإذا أراده بجواره يجب وضعه بطريقة لا تعوق حركة الضيوف الآخرين الذين يمرون بجانبه.

أحيانا نجد بعض الضيوف لديه عيب فى النطق هذه النوعية تحتاج إلى تعامل خاص. ويجب إعادة الكلام عدة مرات وليس من العيب إعادة الكلام فى حالة عدم الفهم حتى يستطيع أن تفهم ما يفضله تفاديا لحدوث أى مشكلة.

ويمكن أن يستعين الضيف بقلم وورقة للايضاح.

معالجة الشكاوى Handling Complains :

هناك انطباع معروف يقول أن الزبون دائما على حق

The Customer is a Always Right

ولكن سواء الزبون على حق أو ليس على حق يجب مراعاة ارضاءه حتى لا يخسر الفندق بعض عملاءه كذلك لا يفضل التحدث كثيرا مع الضيف إذا وجه اللوم على شئ لم يعجبه بل العكس احتمال أن يقدم الضيف ملحوظة على شئ يجب تفاديه أو اصلاحه حتى لا يتكرر هذا العيب مع عملاء آخرون.

لذلك يجب أن يكون كل شئ فى المطعم منظم. لا يخلو أى مطعم من شكاوى الضيوف فاحتمال حدوث أخطاء أو مشاكل فى المطاعم فهناك بعض الضيوف الذى يجعل من الخطأ الصغير خطأ كبير ولكن هذه النوعية من الضيوف قليلة فيجب محاولة إرضاء هذه النوعية من الضيوف لأن ذلك سوف يساعد على ترددهم كثيرا على المكان. وهناك أيضا بعض الضيوف كثيرى الشكاوى يجب أيضا محاولة ارضائهم بطريقة مهذبة وهناك طرق عديدة لإرضاء العملاء عن طريق عمل خصم على قيمة الفاتورة .... إلخ.

إيجابى	سلبى
Your concernor question	Your complaint
Will you .... Please	You have to ....
We can	I can' t
Will You .... Please	You should have

Le tme read this back to be sure I got it right	- Ok any, I' we got that
- I' LL gine you my immediate attention.	- That common problem
- We will take care of it right away	-That not my table
- I' LL bering you a fresl one right away	- We have had alot of trouble withe that
- Thank you for colling let me transfer you to Mr Ali who can help your with that	- I don't know if I can help you with that
-I' L call you back within an hour and tell and tell hour it will handledit it will hadded	- Don't worry about it

DON'T	DO
Become upset	Keep calm
Interrupt or make comments	Let "C" speak & release pressure
Become defensive	Stay neutral
Start to explain	Apologise only if necessary
give premature solution	Wait until problem is clear
Argue back	Listen - Listen - Listen
Call him/her twit, or - I told you so!	Let customer save face, even if he/she is wrong
Be sarcastic	Ask questions and gain information
Make the complaint a question of prestige	SELL IDEA OF TIME LAG
Question his honesty / truth	Promise only to investigate and call back
Tell him his problem is minor Blame others	Agree time and date
Discuss who is to blame	

: Handling Complaints معالجة الشكاوى

What is Done	How it is Done
* Remain Calm	* Do not become emotionally involved
* Guest is angry	* Guide him away from other guests and staff
* The guest standing	* Ask him to take a seat
	* Listen attentively
* Decide whether it is within your abiliy to deal with the complaint or not	* Inform your direct Manager immediately

Remember:

1- Never argue with the guest

2- Allow the guest to tell his story

3- Do not interrput

4- Explain the complaint to the Manager

Never Forget:

1- Do not critize fellow employees of other departments.

2- It is unprofessional to pass the blame to another department or employee, the guest is not interested.

3- Do not express any doubt or try make any excuses, accept the blame in the name of the hotel.

4- Loss of time in dealing with a complaint only makes the situation worse.

الفصل الثالث

أساسيات الاشراف
The Basics of Supervisor

ما معنى الإشراف:

الاشراف عبارة عن أداء العمل عن طريق مجموعة من الأشخاص أو بمعنى آخر:

١- المتابعة.

٢- متابعة القيام بالعمل على أسس سليمة تابعة للإدارة.

٣- القيام بالعمل على أكمل وجه.

٤- القيام بالعمل بالطريقة التى وضعتها الإدارة.

٥- القيام بالعمل ومتابعته يوم بعد يوم.

يجب مراعاة الآتى بعد متابعة القيام بالعمل:

١- التقرير لأى عمل القيام به أولا.

٢- تقسيم العمل إلى وحدات.

٣- بعد تقسيم العمل يجب أداؤه بطريقة منظمة (موحدة).

٤- إحضار الأدوات للقيام بهذا العمل.

٥- استنتاج أو إحضار معلومات عن هذا العمل.

٦- اعطاء العمل إلى العمال أو الموظفون.

٧- اعطائهم ارشادات القيام به

٨- التأكد من القيام بالعمل على أكمل وجه.

٩- تصحيح الأخطاء وأوجه التقصير إن وجدت.

الأعمال المسئول عنها المشرف على المطعم

يقوم المشرف على المطعم بتنظيم المطعم وهو مسئول عن:

١- خدمة ضيوف المطعم سواء إفطار أو غذاء أو عشاء.

٢- توزيع العاملين فى المطعم واعطائهم الارشادات اللازمة.

٣- قبل بدء العمل يشرح لهم قائمة الطعام وأى تغيير لها.

٤- عمل تقرير بالأدوات الناقصة مع ضرورة إحضارها.

٥- توزيع العاملون على الأقسام.

٦- معرفة ما يدور فى الأقسام الأخرى.

٧- عمل جداول العاملين للنظافة اليومية وكذلك الأعمال الأخرى.

٨- تدريب العمالة الجديدة على كيفية العمل.

٩- محاولة تصحيح القصور فى خدمات المطعم.

١٠- تنظيم العمل والتعاون مع المطبخ.

١١- المعرفة التامة بكيفية استقبال الشكوى أو تقديم الفاتورة.

١٢- التعامل مع العاملين بطريقة تحببهم فى العمل ومعرفة كل شئ عنهم وربط العمل فيما بينهم.

- أحيانا كثيرة تحدث مشاكل من الضيوف نتيجة شرب الكحوليات قد تؤدى إلى حوادث لذلك يجب مراعاة تدريب العاملين بقسم البارات على كيفية التعامل مع الضيوف حتى يتمكنوا من السيطرة على هذه المواقف فإذا ظهرت عليهم علامات السكر يحاول وقف بيع المشروبات بلطف مع عدم التسبب فى أى خسارة والتحدث بلباقة وهدوء.

السلطات والمسئوليات :

يقوم المشرف بتنظيم المطعم حسب اللوائح والتعليمات التى يسلمها وكذلك سياسة الإدارة العليا . وفى حالة عدم اتباع اللوائح والتعليمات سوف يؤدى ذلك إلى عدم كفاءة المطعم ويمكن إيجاد مسئولياته فى الآتى:

١- إدارة المطعم حسب اللوائح المتبعة.

٢- متابعة القيام بالخدمة المطلوبة.

٣- متابعة التعليمات الخاصة بالمشروبات وكذلك قوانينها .

٤- توفير الأمان للضيوف والعاملين.

٥- زيادة مبيعات المطعم بقدر الإمكان.

من أجل ذلك تفوض الإدارة المشرف على المطعم بعض المهام لاتخاذ القرارات للصالح العم.

اللوائح :

هناك بعض الفنادق لا تحبز اعطاء حرية القرارات للمشرف المسئول حتى لا يحدث تعارض بين الأقسام الأخرى فى نفس الموضوع لذلك تلجأ إلى بعض الأسس والتعليمات الثابتة التى تتماشى مع الجميع.

القيادة Leader Ship:

فى بعض الأحيان يترك المشرف العاملون التابعون له بالتصرف فى حرية تامة ولكنه ينشغل معهم لرؤية بعض الأمور.

ويمكن تصنيف المسئولين إلى الآتى:

- The Authoritarian Leader

هذا النوع من المسئولين يعتبر نفسه المسئول عن كل شئ وينظر إلى باقى العاملين على أنهم أقل منه وهو له الكلمة الأولى والأخيرة. وله الحق فى اعطاء الجزاءات دون استشارة.

- Paternalistic Leader

يعتبر المسـئول نفسه مثل الأب لجميـــع العاملين ودائما يسعى أن يكونوا جميعا فى حالة جيـدة ولكن لا يعطى لهـم الحق فى التدخل فى قراراته ودائما يقوم بتشجيعهم بالحوافز ... إلخ.

- The democratic Leader

هذا الشـخص يهتم بآراء الآخرين فى انجـاز القرارات على سبيل المثـال الجزاءات أو الحوافز وهذه النوعية من الأشخاص يكون أحيانا ناجح فى عمله.

مسئوليات المشرفين تجاه العاملين:

١- اعطاء الارشادات والتعليمات للقيام بالعمل على أكمل وجه.

٢- توفير الأمان والطمأنينة فى العمل.

٣- توفير كل الأدوات التى يحتاجون إليها.

٤- أن يكون ذات أذان صاغية لهم.

٥- تصحيح اخطائهم.

٦- عمل تقارير العمل.

٧- احترام العاملين.

٨- أن يكون عادل فى تصرفاته مع العاملين.

٩- تقدير الظروف والمشاكل.

١٠- اعطاء جميع العاملين حقوقهم بالكامل دون أى تقصير حسب كفاءتهم فى العمل.

-Discpline Versus Corrective Action

أحيـانا يحدث خطأ من بعض العـاملين فـيجب على المشرف مراعـاة تصـحـيح الخطأ والسماح للمشكلة:

س – لماذا كان هناك خطأ؟

أحيانا بسبب عدم كفاءة التدريب.

أو عدم سوء فهم من العامل.

فيجب على المشرف أن يقوم بحل المشكلة أو الخطأ بدلا من أهانة العامل وتوفير التدريب اللازم له ولكن يجب أن تكون طريقة العلاج جيدة فى جو خالى من الاضطرابات.

ولكن إذا تكرر الخطأ فيجب عمل الجزاء المناسب.

الباب الثالث

الفصل الأول

التحفيز وأداء العمل

فى مجموعة يجب أن ينظر إلى العامل والقائمين بالخدمة على أساس أنه إنسان فالمعاملة لها دور كبير. وإن لهذا الإنسان حقوق وواجبات لذلك على المسئول أن يدرك ذلك تماما ويعرف أنه من أهم الأسباب لنجاح العمل ارضاء الموظفون واعطائهم حقوقهم كاملة فى الحدود المتعارف عليها. فإذا وفرت للعامل حياة مستقرة ومستقبل له ولعائلته. سوف يؤدى عمله على أكمل وجه فلذلك يجب توفير الجو المناسب. على سبيل المثال - التأمين الاجتماعى بجانب التأمين الصحى ومن أهم الأساليب لتحفيز العامل تقديم هدايا فى المناسبات.

والحوافز هى أهم شئ للعامل لها تأثير قوى فعال على العاملين فعلى رب العمل تقديم الحوافز للعاملين والموظفين سوف يلقى من التشجيع ما يحفزه إلى تقديم أداء وظيفى ذو مستوى أعلى من المعتاد. فالعامل المجتهد يجب تحفيزه بعلاوة إذا ثبت كفاءة فى العمل يمكن تقديم الشهادات وكلمات الثناء والشكر سوف تساعد على خلق جو ممتاز للعمل. ومن أهم الحوافز أيضا الترقيات وليس فقط الحوافز المادية بل أيضا الحوافز المعنوية.

التحفيز والقيادة

- Authoritarian Leaders

هذا الشخص غالبا يفضل إطاعة الأوامر مباشرة دون أى نقاش. كذلك العامل لا يجب العقاب لذلك يقوم بالاستجابة فورا وذلك خوفا من العتاب أو الجزاء فى العمل كذلك توجد مجموعة أخرى من الأشخاص لا يفضلون بعض طرق المعاملة لذلك يتركون العمل الحالى ويبحثون عن مكان آخر.

على سبيل المثال فى حالة إعطاء الأوامر من المشرف للعامل طريقة إعطاء الأوامر لها دور كبير فى التعامل.

- Patenalistic Leaders

هؤلاء الأشخاص مثل المعلمين فى إعطاء الإراء والنصائح فى العمل وفى تعليم العاملين.

كذلك يقوم المسئول بابعاد الأشخاص الذين هم أقل درجة منه فى اتخاذ القرارات وأحيانا يقوم هو بنفسه بعمل كل شئ.

- Democratic and Participatine Leaders

لهذا الشخص قدر لا بأس به من القدرة على أن يكون دبلوماسى فى معاملته ويحاول مشاركة الآخرين فى الرأى والعمل حتى يكون العمل كوحدة متكاملة.

- Frustration and Typical Responses

بالطبع إذا كانت الاحتياجات غيركافية سوف تسبب المشاكل والتعب النفسى الذى يؤدى إلى العصبية فى العمل.

فعلى سبيل المثال نرى الزوجة تتشاجر مع زوجها الذى يعمل مشرف فى إحدى المطاعم فنراه هو أيضا يتشاجر مع الزملاء والعاملين نتيجة ذلك نرى العامل فى حالة سيئة فيقوم بالتشاجر مع زوجته فيؤدى ذلك إلى عصبية الزوجة فتقوم بضرب الأولاد والتحدث بصوت عالى ثم الأولاد يضربون بعضهم لذلك نرى تأثير ذلك على العامل أو الموظف فى تعب نفسى ومنهك باستمرار.

فعلى مسئولى الخدمة محاولة التغلب على هذه المواقف ومن أفضل الحلول هو أن يواجه مسئول الخدمة ذلك ومحاولة كسب الأشخاص بالطريقة الحسنة.

بعض الأشخاص الذين يعانون من الارهاق المستمر والضغوط العصبية. لا يظهرون هذا الاحساس أحيانا يبتعد بتناول المشروبات الكحولية وبعض الأشخاص يشتكون من الصداع النصفى.

والبعض الآخر أثناء قيادة السيارة وهم تحت الضغط النفسي يؤدى ذلك إلى حادث أو تصادم فلذلك على مسئولى الخدمة إذا واجهته أى مشكلة بيد العاملين عليه أن يهيئ العامل ويمتص غضبه. ومحاولة إبعاد الشخصين عن بعضهم وبعد انتهاء العمل يجلس مسئول الخدمة فى هدوء مع الأشخاص الذين يوجد بينهم سوء تفاهم ويسمع المشكلة دون مقاطعتهم فى هدوء ومحاولة حلها مع محاولة عدم الاختلاط بين المشاكل وبعضها فعليه الاستماع جيدا وملاحظة الخطأ لتصحيحه بدون أى تورط أكثر وفى حالة عدم الوصول إلى حل فعليه تصعيد المشكلة إلى المدير الذى يعلوه. ولكن عليه محاولة حل المشكلة قبل أن تتسع. كل هذه أساليب مختلفة للتعامل مع العاملين يجب التعامل معهم بلباقة ومحاولة امتصاص غضبهم.

سلوك العميل :

علم النفس لها أساليب كثيرة فهناك تصرفات تجاه التعامل مع العميل ولكن يختلف سلوك كل عميل عن الآخر فى بعض الأشياء.

فإذا استقبل مسئول الخدمة العميل على أنه ضيف فسوف ينتج عن ذلك خدمة جيدة فالتصرفات والتعامل والاحساس مهمة جدا أثناء التعامل مع الضيف.

لذلك الاتجاهات دائما يمكن تغييرها بتغير المفاهيم.

فعلى سبيل المثال:

المفهــــوم : المطعم غالى الثمن والتكلفة.

الاحساس : صاحب المطعم غنى جدا يملك سيارة فاخرة ولكن فى نفس الوقت يجب تقديم خدمة ممتازة للعميل.

التصـــــرف : محاولة الإدارة والمحافظة عليها.

مثال آخر على خدمة الضيف:

المفهــــوم : تقديم الطعام بسرعة.

الاحسـاس : الضيف الذى يتكلم كثيرا يؤدى ذلك إلى إضاعة الوقت والبطء فى عمل العامل.

التصـــرف : الضيف كثير الكلام يحتاج إلى وقت كبير يجب التصرف معه بحرص والاستئذان منه.

١- يجب التعامل مع الضيف معاملة حسنة والتصرف معه بلباقة ويجب على مدير المطعم ملاحظة الشكاوى المقدمة له والتوصل إلى الحل الأمثل لها.

فى بعض الأحيان نجد صعوبة فى التعامل مع بعض الضيوف فهؤلاء لهم معاملة خاصة.

فالمدير هو الشخص المسئول عن تنظيم المعاملات فعلى سبيل المثال إذا كانت معاملاته حسنة مع العاملين معه ينعكس ذلك فى معاملة الضيف ومحاولة خلق روح التعاون والألفة بين العاملين.

مشاكل أداء العمل:

أداء العمل عبارة عن خليط من المعرفة والمهارات والمفاهيم والاتجاهات وهناك بعض الأعمال تحتاج إلى وقت طويل من التدريب وبعضها لا يحتاج إلى وقت طويل من التدريب.

فيجب على العاملين إزالة أى عوائق من أمامهم حتى يصبح أكثر إنتاجية ومن أهم المؤثرات فى تأدية العمل هى الحوافز.

الفصل الثانى

التـــدريـــب
Training

العمالة المدربة لها دور كبير فى نجاح العمل لأن ذلك يوفر على المشرف أو المدير وقت كبير وجهد لأن العامل المدرب يكون أكثر التزاما وانتاجية من الذى يحتاج إلى تدريب ويعتبر أكثر منفعة للإدارة والفندقة.

ومن مميزات التدريب أنه يعطى نتائج ممتازة ومبيعات أكبر ويقلل من شكاوى الضيوف. وأيضا يقلل من الحوادث والمشاكل ويقلل أيضا التكاليف.

وهناك نوعان من التدريب:

الأول يسمى Sink or Swim نجد أن العامل مدرب ولكن ليس على حذق هذه النوعية من قوائم الطعام أو فى هذا النوع من المطاعم ونجد أحيانا أن هذا النوع يتميز بالاهمال فى عمله ويحتاج إلى وقت طويل ليتعلم ما يدور حوله فى هذا المطعم وذلك ضياع للوقت ونظام غير مُجدى.

أما النوع الآخرى من التدريب يسمى Buddy System نجد أن العامل الجديد يكون تحت إدارة عامل آخر مدرب.

كفاءة التدريب :

من المعروف أن هناك طرق مختلفة لتدريب العمالة ومن أساسيات التدريب المعرفة والمهارة والموهبة وكل هذه الأساسيات تعتبر أساس التدريب.

أول طريقة هى طريقة التوجه وهى تدريب الموظفون الجدد ومهمتها اعطاء معلومات أساسية عن العمل والإدارة وذلك من أجل خلق عمالة تفهم سياسة الفندق أو الإدارة.

الطريقة الثانية تعتمد على تعليم طرق العمل مثل كيفية تجهيز المناضد أو تجهيزات خاصة بقوائم الطعام ومعرفته وذلك التدريب يعطى نوع من المعرفة والمهارة للعامل.

الطريقة الثالثة من التدريب تعتمد على كيفية التعامل وضبط النفس.

توجيهات الموظف الحديث New Emptoyee Orientation :

هذه الطريقة تعطى معلومات عن الإدارة على سبيل المثال:

١- يجب حضور الموظف أو العامل الجديد ساعة مبكرا فى اليوم الأول حتى تستطيع تنظيم بعض التوجيهات معه.

٢- إشعار العامل بأنه إنسان مرغوب فيه واعطاءه الاهتمام اللازم.

٣- مراجعة الأوراق الخاصة به لملء البيانات الناقصة واعطاءه المعلومات عن كيفية الحصول على المرتب ...... إلخ.

٤- إرساله لقسم شئون العاملين لاستلام الدولاب الخاص به والمفتاح.

٥- شرح لوائح وسياسة الفندق على سبيل المثال المحافظة على الزى ..... إلخ.

٦- المرور به على الأقسام والإدارات المختلفة على سبيل المثال المطاعم والبارات ... إلخ.

٧- تقديم الموظف أو العامل للتعرف على مدير المطعم وباقى الزملاء وتقديمه لباقى المديرين.

٨- تسليمه كتيب الفندق. لمعرفة اللوائح. الحضور والانصراف. الإبلاغ عن الظروف الطارئة. المرضى على سبيل المثال:

- طريقة أخذ الراحة.

- كيفية خدمة المشروبات.

- كيفية خدمة بعض الأطعمة.

- الحوافز .. الترقيات .. إلخ.

٩- شرح الأعمال الجانبية الأخرى التى يمكن أن تطلب منه.

١٠- إلقاء بعض طرق الخدمة عن طريق الفيديو.

١١- اعطائه الثقة والتشجيع. توضيح الأمور له وكيفية الاتصال وما هو مطلوب منه مع زملائه وكذلك مع الضيف.

- أحيانا فى بعض الفنادق فى حالة وجود عدد كبير من العاملين الجدد تعمل على القاء المحاضرات عن طريق اخصائيون عن طريق شرائط الفيديو.

المهارات الفنية للتدريب:

هذا النوع من التدريب يعتمد على المهارات والمعرفة وشرح كيفية القيام بأعمال محددة للموضف أو العامل الجديد.

وغالبا ما تكون هذه الأعمال فى النواحى العملية تخص الموظف أو العامل الجديد ولكن بعض المديرين يقومون بعمل تدريب للعاملين القدامى لاعطائهم محاضرات فى رفع كفاءة العمل إلى الأحسن على سبيل المثال تعديلات قائمة الطعام.

وهذه الطريقة تتلخص فى اعطاء معلومات عن العمل نفسه وذلك عن طريق القيام بإيضاحها للموظف الجديد أمامه ثم اعطاءه الفرصة بعمل نفس الشئ ثم تصحيح ذلك إذا كان هناك أى خطأ.

١- تحفيز الموظف الجديد على العمل ومحاولة حثه على حب العمل.

٢- توضيح العمل له خطوة خطوة مع إضافة أى ملاحظات إذا احتاج الأمر واعطائه بعض النقاط الهامة فى العمل.

٣- الاشراف عليه من بعد مع اعطاء النصائح له وجعل موظف آخر قديم يساعده إذا احتاج الأمر لشئ ما أثناء العمل.

- يجب على المشرف اتباع الخطوات الآتية قبل تعليمه:

١- وضع جدول لمعرفة مدى الاستيعاب عنده والوقت الذى يحتاجه الموظف الجديد.

٢- تقسيم العمل ووضع أساسيات له والنقاط الهامة به.

٣- تنظيم الناحية العملية كما هو مطلوب القيام به.

- Behavioral Skills Training

هذا النوع من التدريب يعتمد أساساً على علاقة الموظف بالضيف ومهارة الاتصال والعلاقات العامة ومبيعات جيدة. يتطلب هذا نواحى التعامل. ومعرفة ذلك تأتى عن طريق استجابة الضيف مع الموظف الجديد.

يعتبر هذا النوع جديد فى المطاعم ويعتمد على الناحية النفسية فى العمل إلى جانب المجهود الجسمانى لذلك أهم شئ هو الابتسامة للضيف مهما كان الضيف فى حالة عصبية وعلى مسئول الخدمة محاولة تهدئة الضيف وإزالة العصبية وفى حالة وجود أى غضب أو سوء تفاهم يجب عليه إزالته فورا.

مسئولية تدريب خدمة المشروبات:

- Reponsible Beverage Service Training

هذا النوع منالخدمات يحتاج إلى تدريب محدد من خلال ثلاث نقاط:

١- معرفة كيفية التعامل.

٢- معرفة كيفية رفع الكفاءة فى العمل.

٣- من خلال التدريب تظهر بعض الأشياء الهامة للموظف الجديد مثل عادات الشرب عند الضيف.

كذلك الحالة النفسبة للضيف.

المشاكل التى تظهر نتيجة شرب الخمر

النواحى القانونية.

من ناحية أخرى يتضمن التدريب متى يقدم مسئول الخدمة المشروبات أو يمنع تقديمه حسب الموقف الذى يحتاج إلى شئ من الخبرة والنظر.

وتعتمد أيضا هذه الخدمة على طريقة الكلام مع الضيف الذى يشرب الكحوليات.

متطلبات نجاح برنامج التدريب:

- Requirement of Succcessful Training Program

أهم أهداف التدريب الآتى:

١- رفع كفاءة الخدمة والارتقاء بها على مستوى عالى.

٢- تقليل شكاوى الضيوف.

٣- زيادة المبيعات وخفض التكاليف.

٤- تقليل خسائر الفندق.

٥- التقليل من الحوادث التى تحدث فى الفندق.

كل هذه النقاط تعتبر من أهم أهداف الإدارة وكذلك من أهم متطلبات نجاح التدريب توفير الجو والامكانيات لخلق مجموعة تستطيع القيام بالعمل على أكمل وجه وكذلك تدريب العاملون والموظفون الجدد بكفاءة عالية. ومحاولة حث الموظف الجديد فى العمل وحبه للتعليم لكل ما هو حديث وجديد وعلى الإدارة أيضا عمل تدريب سواء للجدد أو القدامى وذلك لمصلحة العمل وكذلك نضع فى الحسبات الاهتمام بالمدربين الذين يشرفون على العمالة ويجب الالتزام بخطة محددة وجدول زمنى.

طرق التدريب Training methods :

طريقة التعليم لها تأثير مباشر على التدريب، فيما يلى بعض هذه الطرق:

أولا : كتيبات تعليمية بها معلومات وطرق التعليم عن طريق الفيديو وهذه الطريقة تنقل المعلومات للأشخاص ومن عيوبها عدم اعطاء الفرصة للمتدرب أن يستفسر عن

بعض الأشياء أو السؤال ويمكن أن يكون هناك أسئلة فى هذه الكتيبات للإجابة عليها واختبارات أيضا.

ثانيـــا : المحاضرات وهى تعطى لمجموعة من الأشخاص بقصد توصيل المعلومات لهم وهذه الطريقة تعطى فرصة للأسئلة والاستفسار.

ثالثـــا : المحادثة : هذه الطريقة من التدريب تعتمد على المحادثة بين المجموعة التى تتدرب وهى من أنجح الطرق لأنها تتيح فرص التعلم.

رابعـــا : وهذه الطريقة توضح طرق المعاملة والتقديم والخدمات المختلفة فى المطاعم والبارات.

خامسا : دراسة الحالة : هى عبارة عن دراسة المواقف المختلفة مع عدد من الضيوف وتساعد أيضا على تفهم الشكاوى الخاصة مع الزبائن.

سادسا : هذه الطريقة تعتمد على العمل تحت اشراف مشرف وهى أكثر الطرق استعمالا.

محاضرات التذوق Tasting Sessions :

يعتبر هذا النوع من التدريب مكملا ولو أنه هام جدا والمقصور بها أن يتذوق مسئول الخدمة الطعام والشراب الذى يقوم بتقديمه للضيف. من المعروف أن هذه الطريقة ذات تكاليف عالية لبعض الفنادق والمطاعم ولكنها هامة فعلى سبيل المثال إذا كان تذوق مشروب ما فيجب معرفة عمل هذا النوع والكميات ومتطلباته أو عملها وطعمها وعلى مسئول الخدمة عدم التدخين نهائيا قبل حضور محاضرة التذوق حتى لا يؤثر على حاسة التذوق لديه.

فعلى سبيل المثال عند تقديم النبيذ يقدم النبيذ الأبيض قبل النبيذ الأحمر كذلك النبيذ الجاف قبل الحلو، الغير معتق قبل المعتق كذلك الطعام البارد قبل الطعام الساخن كذلك وجود الماء هام جدا.

مـواد التـدريـب

Training Materials

هناك عدد كبير من الأدوات والمواد على سبيل المثال الكتب والأقلام ... إلخ وهذه الأدوات بها فهرس لمعرفة مصادرها على سيبيل المثال الأطعمة وكيفية فهمها والتعامل معها وكذلك معلومات عن كيفية خدمة المطاعم وهذه الأدوات تستخدم فى برامج التدريب للمطاعم ويعتبر الفيديو من الأدوات المساعدة فى التدريب ومن العوامل الأخرى هو أخذ بعض الصور الخاصة ببعض الأطعمة الموجودة فى قائمة الطعام وتعلقيها فى مكان ظاهر فى المطبخ كعامل مساعد للتدريب عليها ويوجد أيضا كتيبات صغيرة تساعد على معرفة المعلومات خاصة للموظف أو العامل الجديد.

وفى بعض الإدارات نجد أن الموظف الجيدد يقوم بالمرور على عدة برامج مختلفة من التدريب التيي سبق ذكرها. عليه أن يلم بها ويعرفها وبعد الانتهاء يوقع على قائمة توضع فى ملق التدريب الخاص به وذلك لحمايته.

موارد التدريب الأخرى Other Sources of Training :

بعض الفنادق تقوم بإرسال بعض العاملين لتلقى الكورسات والمحاضرات فى الخارج ويعتبر ذلك مكلفا فعلى سبيل المثال فى بعض المدن الكبيرة فى أمريكا توجد معاهد خاصة لتعليم ذلك تقوم هذه المعاهد باعطاء معلومات للعاملين وتعليمهم كذلك هنام ما يسمى National Remaurant Association التى تقوم بإلقاء المحاضرات وعمل المؤتمرات من وقت لآخر للمعرفة.

كذلك برامج للمديرين والمشرفين تسمى Train the Trainer :

وذلك لمعرفة كل ما هو جديد فى إدارة المطاعم وغيرها والتدريب وهذه النوعية من التدريب تكون مكلفة جدا (باهظة الثمن) بعض الفنادق تقوم بانتداب بعض الاخصائيون فى مجال معين لتلقى المحاضرات للعاملين الجدد والقدامى.

- Rein Forcing Training

يجب أن يكون التدريب جادا (إجباريا) فى إدارة المطاعم وعلى الموظفين والعاملين الالتزام بذلك وألا يكونوا متكاسلين كذلك الناحية التطبيقية هامة جدا لأنه فى حالة عدم تدريب وتطبيق العامل على الشئ الذى تدرب عليه فلا داعى فى الأصل من التدريب لضياع الوقت والجهد.

يجب عمل اجتماعات يومية لمراجعة ما تم التدريب عليه

تعيين موظف جديد Hiring New Employee :

عادة يكون طلب الموظفين والعاملين الجدد عن طريق:

١- الإعلان فى الجرائد والمجلات.

٢- عن طريق مكتب العمل الحكومى.

٣- التحويل من فندق إلى فندق.

٤- عن طريق الصدفة.

٥- عن طريق العاملين الموجودين بالفندق.

٦- عن طريق المدارس والجامعات.

كل طريقة من الطرق السابقة لها عيوب ومميزات فعلى سبيل المثال إذا كان الطلب عن طريق الإعلان فى الجرائد والمجلات يكون عدد المتقدمين كثيرا جدا يحتاج إلى وقت كبير لعمل المقابلة الشخصية مع كل متقدم.

أما عن طريق العاملين لا يكون العدد كبير. أما الإعلان فى المدارس والجامعات المتقدم يعمل بصفة مؤقتة أثناء الاجازة قبل العودة للدراسة مرة أخري.

ومن أحسن الطرق لتوظيف العمالة الجديدة عن طريق العاملين والمعارف بشرط ألا تؤثر المعرفة على ذلك.

اجراءات التعيين Hiring Procedure :

يبدأ التوظيف بعمل طلب عمل يتم ملء بياناته عن طريق الموظف الجديد بعد ذلك يحدد مقابلة شخصية للاختبار وعادة يكون عن طريق مدير شئون العاملين مع مدير الأغذية والمشروبات والمقابلة الشخصية لمعرفة هل الشخص مستقر أم لا هل هو كثير التنقل. ما هى أسباب العمل السابق وما هى خبرته ومؤهلاته.

الشخص الذى يقوم بالاختبار يلاحظ عدة أشياء على سبيل المثال النظافة ـ الشكل العام للشخص ـ اللغات التى يجيدها، الأعمال التى يستطيع القيام بها.

كذلك الاتصال بالفندق السابق ومعرفة مدة عمله وسبب تركه العمل وسلوكه.



الفصل الثالث

كتيب العاملين
The Employee Hand Book

عبارة عن كتيب تستعين به الإدارات الفندقية لأنه ينظم علاقة العاملين بالفندق من حيث نظام العقد والتأمين الاجتماعي والتأمين الصحي وعادة يتكون من ثلاث أجزاء ـ المقدمة ـ السياسة العامة في العمل، معلومات عن المطاعم. ومعلومات عن صاحب الفندق مع توضيح حقوق العاملين ومن أهم النقاط الموجودة في هذا الكتيب:

١- كيفية دفع الرواتب.

٢- حقوق العاملين.

٣- راحة العاملين والاجازات سواء (سنوية أو راحة ... إلخ).

٤- الشكل العام للعاملين بالخدمة.

٥- معلومات عن نقابة العاملين.

- معلومات عن الاستقالة والفصل من الوظيفة.

٧- سياسة ولوائح الفندق.

الجزء الأخير من الكتيب يتكون من المعلومات الآتية:

كيفية العمل وتنظيمه:

١- خطوات الخدمة من حيث أخذ الطلبات وتقديم الأطعمة وكيفية تنظيف وتجهيز المقاعد.

٢- طرق الخدمة المختلفة.

٣- معلومات عن قائمة الطعام المقدمة وما تحتويه.

٤- كيفية البيع والتعامل مع الضيوف.

بعض المعلومات عن الفندق.

المظهر واللوائح:

مظهر مسئولى الخدمة هام جدا حيث أن الضيف يحترم مظهر العاملين بالخدمة فعلى مسئولى الخدمة الاهتمام بالزى والحذاء وقص الأظافر وحلاقة الذقن أما بالنسبة للآنسات عدم وضع مكياج بطريقة ملفتة للنظر أو روائح شديدة وعلى مسئولى الخدمة المحافظة على الزى أن يكون نظيف باستمرار مع مراعاة أن يكون حسن المظهر.

السلوك Condut :

هناك عدة نقاط هامة يجب التعامل بها:

١- الحذر أثناء التحدث مع الضيف وعدم التحدث معه فى الأمور الشخصية.

٢- عدم التحدث بصوت عالي. ويكون الصوت بطريقة مهذبة.

٣- عدم الاستناد على الحائط أو المنضدة أمام الضيف.

٤- عدم التحدث مع الزملاء فى العمل.

٥- عدم مضغ اللبان أو تناول الأطعمة أو المشروبات فى المطعم.

٦- عدم عدّ النقود أمام الضيف.

٧- ترتيب الملابس أو الشعر قبل العمل وليس أثناء العمل فى المطعم.

وجبات العاملين Employee Meals :

مسموح بوجبة للعامل الذى يعمل ٨ ساعات يوميا على أن يتم تناول الوجبة فى وقت الراحة على حسب ميعاد راحته على أن يتم تناولها فى كافيتريا العاملين المخصصة لذلك مع مراعاة عدم حدوث أى ضوضاء فى مكان تناول الوجبة.

فى معظم الفنادق يكون من حق المديرين وجبة فى المطعم يقوم باختيار الطعام لنفسه ثم يقوم بالإمضاء على الشيك.

الحضور Attendance :

يجب احترام مواعيد العمل والحضور فى المواعيد الرسمية وفى حالة وجود أى طارئ يجب الإبلاغ عنه للمدير المسئول أو المشرف ويفضل أن يكون الابلاغ مبكرا.

كارت الحضور والانصراف Time Cards:

لكل عامل كارت للحضور والانصراف

الدواليب Lockers

لكل عامل دولاب خاص به لوضع متعلقاته.

التليفون Phone Calls :

أثناء العمل لا يفضل استقبال مكالمات تليفونية إلا فى حالة الطوارئ فقط.

كذلك غير مسموح باستقبال أصدقاء أثناء العمل أو الراحة.

مكتب شئون العاملين Personnal Office

إذا كانت هناك أى مشكلة يجب أخذ ميعاد لمقابلة مدير شئون العاملين.

جداول العمل Work Schedule :

كل المطاعم لها جداول عمل تتغير أسبوعيا تقريبا فيجب على مسئولى الخدمة متابعة ذلك.

كيفية خدمة العميل Howto Serve a Customers :

الاهتمام بالضيف ينعكس على الفندق والعاملين بالأرباح فإن راحة العميل من أهم العوامل التى تعود بالنتائج على سبيل المثال زيادة الـ ١٢٪ والحوافز وغيرها ... إلخ.

التوصيف الوظيفى Job Description :

معظم الفنادق تقوم بعمل توصيف وظيفى لكل وظيفة على سبيل المثال شرح الأعمال التى سوف يقوم بها مسئولى الخدمة. بداية من مدير المطعم حتى أصغر وظيفة.

التحكم فى تكاليف الكسر :

يجب على العاملون فى إدارة الأغذية والمشروبات الاهتمام بالأدوات وكيفية استعمالها. والتدريب على حملها بالطريقة الصحيحة. وعدم الاهمال فى استخدام فوط الضيوف فى الاستعمال الشخصى وكذلك التدريب على كيفية استخدام طفاية الحريق.

يتطلب العمل فى المطاعم عمالة مدربة على كيفية المعاملة وفهم الضيف وذلك يؤدى إلى سمعة طيبة للمنشأة وكذلك المساعدة على زيادة نسبة المبيعات.

ونرى نظريات علم النفس أن الضيف يجب أن يشعر بإنه مواطن له أهميته فى المكان الذى يحضر إليه لتناول الطعام بعد يوم مملوء بالتعب وعناء العمل وكذلك نظافة المطعم وعدم وجود أى مضايقات.

ومن الأمور الهامة جدا بأن يشعر الضيف بأنه موجود فى بيته وذلك عن طريق العمالة المهذبة المدربة التى على قدر كبير من التعليم. وأيضا كيفية التعامل معه ومساعدته فى حالة ما إذا احتاج الضيف إلى أى شئ. وإعطاءه الاهتمام ليشعر بأهميته وذلك يؤدى إلى نجاح المطعم وبالتالى نجاح الفندق أو المنشأة.

كذلك أيضا مساعدة الضيف فى حالة ما إذا طلب أى نصيحة خاصة بأى نوع من أنواع الطعام أو الشراب التى لم يتذوقها من قبل.

زيادة الإنتاج Increasing Productivity :

هناك طرق عديدة لزيادة الإنتاج والمبيعات فى المطاعم وكذلك تقليل المصروفات وذلك باتباع الآتى:

١- تدوين الملاحظات حول العاملون فى المطعم فى أوقات معينة ومعرفة الوقت المستفاد به منهم والوقت الضائع الذى لا يتكدس فيه العمل وعن طريق ذلك يمكن تحليل الوقت لصالح زيادة المبيعات.

٢- ملاحظة وقت إغلاق أو فتح المطعم.

٣- الاستفادة من وقت تردد العملاء على المطعم الذى يختلف من وقت لآخر.

٤- وضع نظام للحجز فهناك بعض المطاعم التى تحدد وقت معين لعمل الحجز.

مراقبة الوقت الإضافى Controlling Overtime :

تعتبر الساعات الإضافية من المصروفات التى تدفع للعامل الذى يعمل ساعات إضافية عن الثمانى ساعات الأصلية نتيجة مناسبات خاصة وذلك طبقا للائحة الإدارة وليس معنى ذلك تباطئ العاملين أو مسئولى الخدمة فى المطاعم حتى يكون هناك عمل محاولة إطالة الوقت بل يجب مراعاة الضمير فى ذلك.

ويجب على مشرفين الخدمة متابعة الحضور والانصراف وكذلك التأخير والغياب لحساب عدد ساعات العمل الفعلية.

Work Simplification and Job Analysis:

تبسيط العمل هى الطريقة الأكثر شيوعا واستخداما الآن فى المطاعم والمطابخ لزيادة الإنتاج وذلك يعتمد على عدة طرق على سبيل المثال عند خدمة الضيوف يراعى:

١- قصر المسافة بين المطعم والمطبخ.

٢- تقليل الانتقال إلى المطبخ عن طريق تجميع الطلبات.

٣- تقليل الوقت لرفع الأطعمة من المطبخ.

لذلك يقوم المهندسين باستعمال طرق حديثة لتحليل العمل.

قديما كان مسئول الخدمة يذهب من المطعم إلى المطبخ لإبلاغ الطلبات ولكن عن طريق جهاز الكمبيوتر ينتقل الطلب من المطعم إلى المطبخ عن طريق جهاز يسمى ميكروز وعندما يكون الطعام جاهز يعرف مسئول الخدمة ذلك عن طريق إشارة.

وكذلك وجود بعض الاحتياجات الخاصة بالطعام فى مكان قريب يساعد على تقليل الزمن وكذلك وجود مكان المشروبات قريب من المطعم. كذلك استخدامات الترولليات فى المطعم للقهوة على سبيل المثال توفر الوقت والمجهود وتساعد على الأداء السريع وبالتالى تزداد المبيعات.

ويستطيع مسئولى الخدمة فى المطعم بتنظيمه عن طريق سؤال نفسه عن الآتى:

١- ما هو العمل المطلوب.

٢- ما هى الاحتياجات اللازمة له.

٣- متى يفعل ذلك.

٤- من يفعل ذلك.

٥- كيف يتم ذلك.

مراقبة تكاليف عمالة المطاعم:

: Controlling Dinring Room Labor Cost

تعتبر المرتبات أكثر المصاريف المطلوبة فى المطاعم. ليس فقط مرتبات ساعات العمل بل أيضا مصاريف أخرى على سبيل المثال:

١- التأمين الاجتماعى ويدفع حسب نظام اللوائح.

٢- التأمين الصحى وهو هام جدا للعاملين.

هذه المصاريف يتم دفعها حسب القوانين العامة للعمالة قد يدفع العامل بعضها مثل التأمين الصحي. وبعض التأمينات يدفع جزء ويستكمل الفندق دفع الباقى.

أما باقى المصروفات فهى على سبيل المثال وجبات العاملين التى تصرف لهم أثناء العمل والزى الخاص بالعمل وبعض المصروفات الأخرى.

مستوى الإنتاجية Setting Productivity Standars :

زيادة عدد الأشخاص Corers فى المطاعم يحدد زيادة المبيعات وعدد الأشخاص التى يخدمها مسئول الخدمة فى الساعة أو عدد دخل الدولارات فى الساعة ويمكن حسابه على أساس المصروفات والإيرادات.

ويتم عمل متوسط العدد فى الأسبوع عن طريق المعادلة الآتية:

$$\frac{\text{Total Cover Serve}}{\text{Total Hours Worked}} = \text{Covers Per Manhour}$$

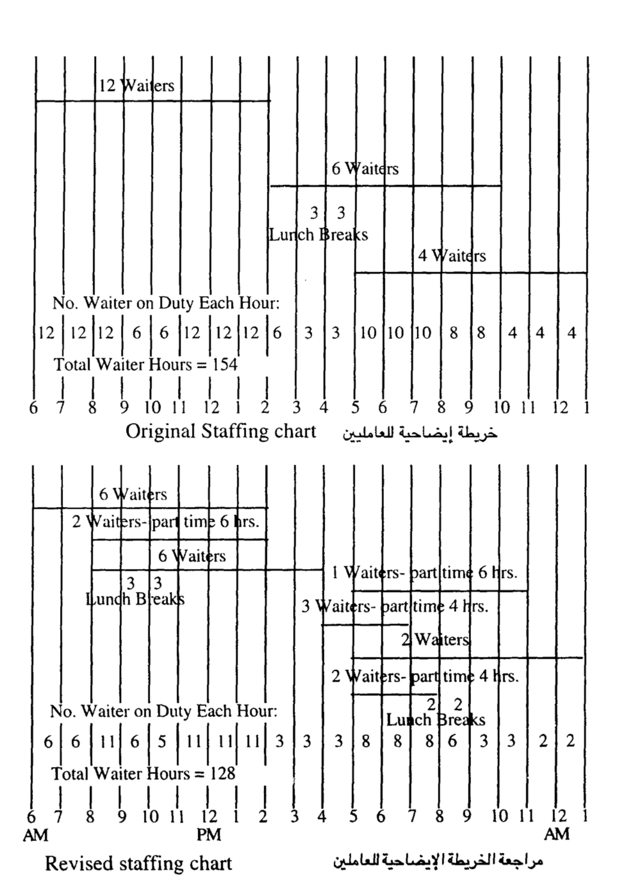
وهناك معادلة أخرى:

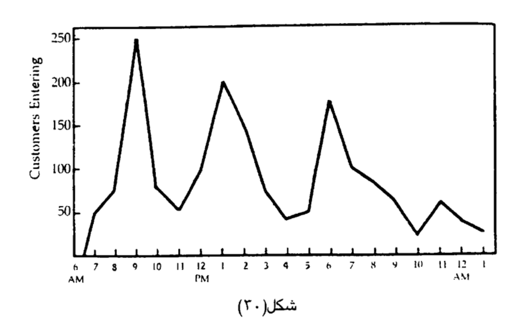
$$\frac{\text{Total Breakfast Covers Served}}{\text{Total Hours Worked For Breakfast}} = \text{Cover Per manhour For Breakfast}$$

		Average Covers	Waiter Hours Scheduled	Covers per Hour
Berakfast	6-11 AM	520	48	10.8
Lunch	11-2 PM	450	36	12.5
Afternoon	2-5 PM	175	12	14.6
Dinner	5-10 PM	435	46	9.5
Last Supper	10-1 AM	125	12	10.4
Total		1705	154	11.1

Waiter productivity by meal period

إنتاجية المضيف بالنسبة للوجبات


12 Waiters
6 Waiters
3 3
Lunch Breaks
4 Waiters
No. Waiter on Duty Each Hour:
12 12 12 6 6 12 12 12 6 3 3 10 10 10 8 8 4 4 4
Total Waiter Hours = 154
6 7 8 9 10 11 12 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 1
Original Staffing chart خريطة إيضاحية للعاملين
6 Waiters
2 Waiters- part time 6 hrs.
6 Waiters
1 Waiters- part time 6 Hrs.
3 3
Lunch Breaks
3 Waiters- part time 4 Hrs.
2 Waiters
2 Waiters- part time 4 hrs.
2 2
Lunch Breaks
No. Waiter on Duty Each Hour:
6 6 11 6 5 11 11 11 3 3 3 8 8 8 6 3 3 2 2
Total Waiter Hours = 128
6 7 8 9 10 11 12 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 1
AM PM AM
Revised staffing chart مراجعة الخريطة الإيضاحية للعاملين



شكل(٢٠)

Typical hourly flow of business number of customers arriving each hour

معدلات الساعات لتدفق العمل بالنسبة إلى

عدد وصول العملاء لكل ساعة

		Average Covers	Waiter Hours Scheduled	Covers per Hour
Berakfast	6-11 AM	520	34	15.3
Lunch	11-2 PM	450	33	13.6
Afternoon	2-5 PM	175	9	19.4
Dinner	5-10 PM	435	28	15.5
Last Supper	10-1 AM	125	7	17.8
Total		1705	111	15.4

Waiter productivity with revised schedule (for weekdays only).

Time Period	Covers	Staffing—— Original	Productivity (Covers per Waiter Hour)
6 -7 AM	40	12	6.6*
7 - 8	90	12	7.5
8 - 9	250	12	20.8
9 - 10	80	6	13.3
10 - 11	60	6	10.0
11 - 12	100	12	8.3
12 - 1 PM	200	12	16.7
1 - 2	150	12	12.5
2 - 3	75	6	12.5
3 - 4	40	3	13.3
4 - 5	60	3	20.0
5 - 6	175	10	17.5
6 - 7	100	10	10.0
7 - 8	80	10	8.0
8 - 9	60	8	7.5
9 - 10	20	8	2.5
10 - 11	60	4	15.0
11 - 12	40	4	10.0
12 - 1 AM	25	4	6.25
Total or Average	1705	154	11.1
*For First Half Hour of Service			

Productivity by hour الإنتاجية بالساعات

Time Period	Covers	Original	Productivity (Covers per Waiter Hour)	Original	Productivity
6 -7 AM	40	12	6.6*	6	13.3*
7 - 8	90	12	7.5	6	15.0
8 - 9	250	12	20.8	11	22.7
9 - 10	80	6	13.3	6	13.3
10 - 11	60	6	10.0	5	12.0
11 - 12	100	12	8.3	11	9.1
12- 1 PM	200	12	16.7	11	18.2
1 - 2	150	12	12.5	11	13.6
2 - 3	75	6	12.5	3	25.0
3 - 4	40	3	13.3	3	13.3
4 - 5	60	3	20.0	3	20.0
5 - 6	175	10	17.5	8	21.9
6 - 7	100	10	10.0	8	12.5
7 - 8	80	10	8.0	6	13.3
8 - 9	60	8	7.5	3	20.0
9 - 10	20	8	2.5	3	6.7
10 - 11	60	4	15.0	3	20.0
11 - 12	40	4	10.0	2	20.0
12- 1 AM	25	4	6.25	2	12.5
Total or Average	1705	154	11.1	111	15.4
* For First Half Hour of Service					

Productivity by hour revised مراجعة الإنتاجية بالساعات

		Mon	Tuse	Wed	Thu	Fri	Sat
Berakfast	6-11 AM	545	532	545	528	450	226
Lunch	11-2 PM	436	427	445	463	479	483
Afternoon	2-5 PM	140	164	184	194	191	243
Dinner	5-10 PM	417	429	445	437	447	342
Last Supper	10-1 AM	80	100	125	150	170	221
Total		1618	1652	1746	1772	1737	1515

Cover counts by day of the week عدد الكفرات بأيام الأسبوع

التنبؤ بالعمل والجداول الأسبوعية:

Forecasting the business and scheduling for the week:

يقوم مديرى المطاعم بعمل الجداول الأسبوعية للعاملين القائمون بالعمل ومن المهام الأساسية له عّد الأشخاص (Cover)[1] لليوم وهناك أعمال أخرى تتدخل فى عدد الكفرات وهى الحفلات الخاصة والأعياد وممكن وضع جداول للعاملين عن طريق معرفة عدد الكفرات التى تم حذفها فى الأعياد والمناسبات السابقة ألا أنه تتدخل بعض العوامل مثل الطقس البارد أو الاجازات.

Schduling: Computing the hours:

كذلك لحساب العمالة اللازمة للوجبة الواحدة عن طريق عملية بسيطة على سبيل المثال:

الغداء ٣٠٠ كفر ومتوسط عدد الضيوف ٢٥ شخص لكل مسئول خدمة يكون المطلوب كالآتى ٣٠٠÷٢٥ = ١٢ مسئول خدمة وبذلك يستطيع المدير أو المشرف عمل الجدول للأيام التى بها عمل.

(١) (Cover) معني كلمة كفر الأدوات الخاصة لشخص واحد مثل الشوكة والسكينة والملعقة والكأس والفوطه لشخص واحد

صرافى المطاعم و مراقبة الإيرادات:

Cashiering and Revenue control:

يجب على مسئولى المطاعم ملاحظة العاملين على سبيل المثال مراجعة الفاتورة (بدون أخطاء) قبل تقديمها للضيف وذلك لأن وجود أى خطأ فى الفاتورة سوف يثير غضب الضيف ولا يعود للفندق مرة ثانية بجانب السمعة الغير طيبة للفندق.

قديما كان يستخدم الكابتن أوردر فى كتابة الطلبات وبعد ذلك أصبحت كتابة الطلبات على شيك بسلبات منفصلة ثم يرسلها للبار أو المطبخ لتحضيرها. ويجب على مسئولى الخدمة فى نهاية الوردية المراجعة على الشيكات عسى ألا يكون هناك شيكات مفقودة.

هناك بعض التصرفات التى تدل على عدم الأمانة وهى أن يقوم مسئولى الخدمة باستلام الشيك والنقود من الضيف ثم يحتفظ بالنقود لنفسه ويقوم بتقطيع الشيك ولكن هذا التصرف غير سليم حيث أنه استلم عدد شيكات باسمه وكل شيك له رقم مدون عند الصراف.

٢- أى مشروبات أو طلبات يجب إضافتها على الشيك بمجرد طلبها وعدم إحضار أى طلبات بدون شيك.

٣- مراجعة وملاحظة جميع الطلبات التى خرجت من المطبخ والبار مع الطلبات المكتوبة فى الشيك والتى قدمت للضيف بالفعل ومقارنتهم.

٤- عمل مراجعة على المجموع النهائى والتأكد من جميع البيانات الموجود فيه.

٥- مراجعة عدد الأشخاص (الكفرات وعدد الضيوف الموجود).

لذلك نجد الأن الكمبيوتر يستعمل حديثا فى مثل هذه العمليات ويساعد ذلك على المراقبة والضبط للحسابات بحيث يتم معرفة المأكولات والمشروبات التى قدمت بالفعل وكذلك عدم خروج أى شئ إلا وكان مدون على الميكروز.

اجراءات الصرافة Cashering procedures :

يجب على الصراف المسئول عن الخزينة أن يكون دقيق جدا فى العمليات الحسابية مع تجنب الاخطاء فى عمله لأنه المسئول عن أى نقص أو زيادة فى الإيرادات المحصلة.

وهناك بعض النقاط التى يجب اتباعها:

١- قبل بداية العمل يجب على صراف المطعم مراجعة النقود الفعلية الموجودة فى الخزينة وفى حالة وجود أى خطأ الابلاغ عن ذلك.

٢- يجب أن يكون الصراف مرتب ومنظم فى عمله وتصنيف كل نوع من النقدية على حده.

٣- عند استلام الصراف الشيك من مسئولى الخدمة يجب مراجعة الشيك. والتأكد تماما من عدم وجود أى خطأ وكذلك فى حالة وجود أى إلغاء يجب عمل الاجراءات اللازمة.

٤- عند استلام الشيك يتم وضعه فى المكان المخصص له وفى حالة وجود كروت الائتمان يجب أن يراجعها جيدا قبل عمل الاجراءات الخاصة بها.

٥- مراجعة الباقى من النقود المفروض إعادته للضيف.

٦- عند مغادرة المطعم يجب أن يقوم بغلق الخزينة مباشرة.

٧- فى حالة تعامل الضيف مع الصراف يجب عليه الاهتمام وفى حالة ما إذا طلب الضيف تغيير أى نقود فإذا وقعت على الأرض يجب على الصراف اعطاءه غيرها من الخزينة ثم بعد ذلك يقوم باخذها.

٨- فى حالة وجود أى خطأ فى الشيك فلا يقوم بالتصحيح فى الشيك بل يتم التصحيح فى الكشف المعد لذلك.

مراجعة الآتى عند نهاية العمل:

١- عدّ الشيكات أو الايصالات والنقود قبل التسليم للصراف الذى يتسلم منه مع وضع النقود فى مظروف خاص.

٢- عمل تقارير عن أى خطأ أو اكرامية ... إلخ.

٣- تسليم التقرير إلى رئيسه ويفضل كتابة ذلك فى دفتر والتوقيع عليه.

DEPARTMENT
CASHIR'S DEPOSIT

DATE ____________________

CASHIER ____________________

DEPT. ____________________

WATCH A.M. P.M. TO A.M. P.M.

	AMOUNT		
BILLS			
,,			
,,			
,,			
SILVER			
,,			
,,			
,,			
VOUCHERS AND			
CHCKS:			
(Please List)			

TOTAL AMOUNT EN-CLOSE			
NET RECEIPTS			
DIFERENCE			

Cashier's Deposit enveleope

ظرف إيداع نقدية الصراف

<table>
<tr><th colspan="3">DAILY SALES REPORT</th><th colspan="2"></th><th colspan="5">DATE:</th><th colspan="3">PREPARED BY:</th></tr>
<tr><th colspan="3"></th><th colspan="2">REGISTER #1</th><th colspan="2">REGISTER #2</th><th colspan="2">REGISTER #3</th><th>SALES</th><th colspan="2"></th><th>TOTAL</th></tr>
<tr><th colspan="3"></th><th>READINGS</th><th>TOTAL</th><th>READINGS</th><th>TOTAL</th><th>READINGS</th><th>TOTAL</th><th>ADJ.</th><th></th><th></th><th>SALES</th></tr>
<tr><td>1</td><td rowspan="2">FOOD</td><td>END</td><td></td><td rowspan="2"></td><td></td><td rowspan="2"></td><td></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">FOOD</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>2</td><td>ENG</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>BEER</td><td>END</td><td></td><td rowspan="2"></td><td></td><td rowspan="2"></td><td></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">BEER
WINE</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>4</td><td>WINE</td><td>ENG</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td rowspan="2">LIQUOR</td><td>END</td><td></td><td rowspan="2"></td><td></td><td rowspan="2"></td><td></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">LIQUOR</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>6</td><td>ENG</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>7</td><td rowspan="2">TAX</td><td>END</td><td></td><td rowspan="2"></td><td></td><td rowspan="2"></td><td></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">TAX</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>8</td><td>ENG</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>9</td><td rowspan="2">TIP</td><td>END</td><td></td><td rowspan="2"></td><td></td><td rowspan="2"></td><td></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">TIP</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>10</td><td>ENG</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>11</td><td colspan="2"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>12</td><td colspan="2"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>13</td><td colspan="2">TOTAL SALES</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>TOTAL SALES</td><td></td></tr>
</table>

			CASH A	CASH B	CASH A	CASH B	CASH A	CASH B				
14	CASH	END										
15												
16	SUB - TOTAL											
17	ADJUSTMENTS											
18	TOTAL											
19	CASH	EN										
20		EN										
21	SUB - TOTAL											
22	ADJUSTMENTS											
23	TOTAL											
24	TIPS PAID											
25												
26												
27	ACCT ' D FOR											
28	DEPOSIT											
29	(OVER) SHORT											

	SUMMARY RESTAURANT			COMMENTS:	* CHARGES SUMMARY
	LUNCH	DINNER	TOTAL		HOUSE CHARGE
FOOD					EXPRESS
BEER / WINE					DINERS CLUB
LIQUOR					CARTE BLANCHE
TOTAL					MASTER CHARGE
					BANKAMERICARD
COVERS					
AVC. FOOD					
AVG. BEV.					
COMBINED					TOTAL

Cashier's report from

قائمة تقرير الصراف

GUEST CHECK

SERUER 120 TABLE 25/1 TIME 16:24

1 GIBSON / STOLY	3.00
1 MANHTTAN - RYE	3.00
1 BUCKET / MUSSL	3.00
1 SOUP DJ / OWL	1.75
1 LOBSTER SALAD	5.50
1 BRSCALLOPS	6.95
1 BLACK RESFISH	10.95
1 APPLE PIE ALA	2.75
1 CHEESE CAKE	2.25
2 COFFEE	1.00

TOTAL	41.10	
TAX	2.11	
PAID BY AMEX	-43.21	TIP 9.00
GRAND TOTAL	NIL	

AMEX NUMBER 1234567890

THANK YOU FOR DINING WITH USE
HAVING A PARTY - PERHAPS WE CAN HELP
297 - 38803

86-12-09 2 GUESTS NUMBER 2

A guest check produced by a Remanco point=of-sale system.
(Courtesy of Remanco System, In. and Mega Computer System)

فاتورة الضيف المستخرجة من ماكينة المبيعات

CARD REPORT

PRINTED ON: 86-12-09 AT: 16:07:50
AUDIT TRAIL FILENAME: 61123. TRL
AUDIT TRAILL CREATION: 86-11-23

NAME: STEVE FALLON PERSONNEL # : 122

DATE IN	CLOCK	DATE OUT	CLOCK OUT	ID#	JOB CLASS	PAY RATE	HOURS	TOTAL HOURS	TIPS	HOURS
86-11-24	00:46	86-11-24	06:54	111	3	2010	6.13		30.55	12.33
								6.13		12.33

NAME: STEVE FALLON PERSONNEL # : 143

DATE IN	CLOC IN	DATE OUT	CLOCK OUT	ID #	JOB CLASS	PAY RATE	HOURS	TOTAL HOURS	TIPS	HOURS
86-11-23	20:30	86-11-24	07:54	112	3	2010	11.08		96.07	22.28
								11.08		22.28

Time cards produced by a Remanco point-of-sala system. (Courtesy of Remanco System, Inc. and Mega Computer Systems.)

كارت الحضور والانصراف المستخرج من ماكينة المبيعات

DAILY CASH RECONCILIATION REPORT

NUMBER OF CHECKS : 256
NUMBER OF GUESTS : 330

MENU FILE: SMEN 24. MEN
CHECK FILLE: 61123. CHK TRAIL FILE: 61123. TRL
PERSONNEL FILE: SPER 4. PER
AVERAGE CHECK BY CUEST VERSION

OPTION INFORMATION:

OPTION NUMBER: 0 IDENTIFER: DAILY SALES

SERVER SALES:

SERVER NAME		ID4 ----	INCOM $	OVER/ SHORT	ENTRESS Q/D	APPETIZERS Q/D	PREM/M1 Q/D	SIDE ORDER Q/D	DESSERTS Q/D	OTHER ITEMS	GUESIS $S/AVER
STEVE	FALLON	111	300.79	( )	29	7	0	5	4	44	28
				$/GUEST	228.45	22.35	0.00	7.00	5.50	42.50	305.80
				%MIX	8.16	0.80	0.00	0.25	0.20	1.52	10.93
					104.00	25.00	0.00	18.00	14.00	157.00	*******

SERVER NAME		ID4 ----	INCOM $	OVER/ SHORT	ENTRESS Q/D	APPETIZERS Q/D	PREM/MI Q/D	SIDE ORDAR Q/D	DESSERTS Q/D	OTHER ITEMS	GUESIS $S/AVER
STEVE	MCDONA	112	963.79	( )	92	25	2	9	19	128	81
	ALD				626.65	76.85	5.50	12.75	39.50	145.75	907.00
				$/GUEST	7.74	0.95	0.07	0.16	0.49	1.80	11.21
				%MIX	114.00	31.00	2.00	11.00	23.00	158.00	*******
STEVE	MCDONA	112	333.85	( )	26	0	0	0	0	41	25
	ALD			----------	221.00	0.00	0.00	0.00	0.00	89.25	310.25
				$/GUEST	8.84	0.00	0.00	0.00	0.00	3.57	12.41
				%MIX	104.00	0.00	0.00	0.00	0.00	164.00	*******
TOTAL SERVER INCOME DOLLARS --------> 4112.27											

A server productivity report produced by a Remanco point-of-sale system.
(Courtesy of Remanco System, Inc. and Mega Computer Systems.)

تقرير الإنتاج اليومى من الماكينة الرئيسية

SUMMARY BY PAYMENT METHOD:

	PAYMENT IDENTIFICATION	CURRENT AMOUNT	PERIOD TO DATE
UNRENISED:	83 CASH	2769.11	2769.11
	9 VISA / MASTERCARD	385.19	385.19
	16 AMERICAN EXPRESS	633.66	633.66
	1 HOUSE ACCOUNTS	5.50	5.50
	20 COUPONS	232.25	232.25
	19 EMPLOYEE MEALS	86.56	86.56
	TOTAL	4112.27	4112.27
	NOTE : CASH:	2909.25	2909.25
	LESS CHARGE TIPS:	140.14	140.14
	NET CASH:	2769.11	2769.11

(Continued)

TIP REPORT

PRINTED ON: 86-12-09 AT: 16:00

REPORT BY CHECK CREATION SERVER

CHECK FILENAME TABLE NUMBER (S)

61123

ID**	TOTAL RECEPTS	SRV. INC. TOTAL RECEIPTS	%SRV. CHRG	CHARGE RECEIPTS WITH TIP	CHARGE TIPS	CACH RECEIPTS	REPORTED CASH TIPS	TOTAL TIPS	% TIP TOTAL RECEIPTS
135	123.60	0.00	0.00	44.00	7.00	79.60	4.00	11.00	8.90
112	1001.07	0.00	0.00	633.70	86.07	367.37	10.00	96.07	9.60
150	319.55	0.00	0.00	9.30	0.00	310.25	33.00	33.00	10.33
123	611.35	0.00	0.00	100.30	8.00	561.05	61.00	69.00	10.43
118	824.60	0.00	0.00	136.13	13.00	688.47	72.00	85.00	10.31
130	123.10	0.00	0.00	11.00	0.00	112.10	12.00	12.00	9.75
117	311.80	0.00	0.00	78.85	0.00	252.95	34.00	43.00	10.25
133	372.97	0.00	0.00	179.77	21.52	193.20	16.00	37.52	10.06
111	289.45	0.00	0.00	71.03	4.55	218.42	26.00	30.55	10.55

TOTALS

TOTAL RECEIPTS	4047.49	CASH RECEIPTS	2783.41
SERVICE CHARGE INCLUDED IN TOTAL RECEIPTS	0.00	REPORTED CASH TIPS	268.00
CHARGE RECCEIPTS WITH TIPS	1264.08	TOTAL TIPS	408.14
CHARGE TIPS	140.14	% TIPS / TOTAL RECEIPTS	10.08

A tip report produced by a Remanco point-of-sale system. (Courtesy of Remanco System, Inc. and Mega Computer Systems.)

تقرير الإكرامية المستخرج من ماكينة المبيعات

CASH REPORT

PRINTED ON: 86-12-09 AT: 14:46

	CURRET	PERIOD TO DATE
NUMBER OF CHECKS:	128	128
NUMBER OF GUESTS :	328	328

CONFIGURATION FILE: HH1 CON MENU FILE: SMEN24. MEN

TRAIL FILE: 61123. TRL CHCK FILE: 61123 . CHK

NUMBER OF ACCUMLATED FILES THIS REPORT: 1

FILE NAME	START TIME	START TIME	FIRST CHECK	LAST CHECK	DATE OF FILE
61123	22:02	7:36	1	123	86-11-23

SUMMARY BY SALES CATEGORY

SALES CATEGORY IDENTIFICATION	CURRENT AMOUNT	PERIOD TO DATE
BEVERAGES	130.00	130.00
SANDWICHES	515.70	515.70
SALADS	77.00	77.00
BURGERS	167.45	167.45
LUNCHONS	29.70	29.70
APPETIZERS	206.40	206.40
SOUPS	64.75	64.75
SIDE ORDWES	54.00	54.00
ENTREES	1944.75	1944.75
DESSERTS	116.50	116.50
BEER	198.00	198.00
LIQUOR	167.75	167.75
WINE	56.25	56.25
BOTTLED WINE	23.70	23.70
SPECILITY DRINKS	42.00	42.00
INTL COFFEES	6.00	6.00
COFFEES	72.00	72.00
MISC	35.40	35.40
TOTAL	3907.35	3907.35
TOTAL TAX:	204.92	204.92
TOTAL SALES:	4112.27	4112.27

TAX CATEGORY ANALYSIS:

	CURRENT AMOUNT	PERIOD TO DATE
TOTAL- FOOD:	204.92	204.92
BEER:	0.00	0.00
LIQUOR:	0.00	0.00
WINE:	0.00	0.00
SERVICE	0.00	0.00
CHARGE:	0.00	0.00
ENTERAINMENT:		
TOTAL TAX:	204.92	204.92

CASH REPORT

VIDS AFFECTING INVENTORY: LIQUPR	3.50	3.50
TOTAL VOIDS (NO OPTIONS)		
NOT AFFECTING INVENTORY:		
NUMBER OF VOIDS:	30	30
VALUE:	105.75	105.75
TIP ANALYSIS:		
DECLARED CASH TIPS (NO OPTIONS):	268.06	268.06
CHARGE TIPS:	140.14	140.14
TOTAL:	408.14	408.14
PERCENTAGE TIPS OF TOTAL SALES:	9.92	9.92

A daily cash report produced by a Remanco point-of-sale system.

(Courtes of Remanco Systems, Inc. and Mega Compputer Systems.)

التقرير النقدى اليومى المستخرج من ماكينة المبيعات

تامين النقدية Security of Cash :

هناك بعض السرقات تتم عند الصراف أو مسئول الخدمة أو الضيف:

١- أثناء تغيير النقود.

٢- أخذ مبالغ والانصراف.

٣- شيكات بدون رصيد.

٤- كارت أئتمان مزور.

الصراف يقوم بالسرقة عن طريق:

١- عدم اعطاء بواقى النقود بالضبط للضيوف.

٢- تسجيل المبيعات بأقل من الفعلى.

مسئول الخدمة:

١- تقديم طعام أو شراب بدون شيك.

٢- عدم اعطاء الباقى للضيف.

٣- زيادة الحساب على الضيف وأخذ الباقى.

٤- وضع حسابات الطعام خطأ.

٥- أخذ أطعمة من المطبخ (زيادة).

السرقات :

هناك محترفون فى عملية السرقة وتوجد طرق عديدة لذلك ونصح بنك National Bank بعمل بعض الاجراءات الآتية:

١- معرفة حجم جسم السارق.

٢- أى علامات مميزة فى السارق.

٣- لون الشعر وملامح الوجه.

٤- إذا كان له ذقن. لون العينين.

٥- نوع الملابس التى يرتديها.

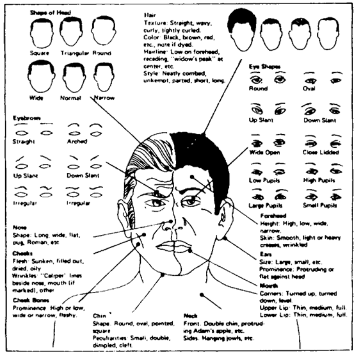
٦- نوع السلاح المستخدم.

٧- أى أشياء أخرى مميزة.

٨- طريقة هروب السارق.

٩- طريقة وضع النقود المسروقة.

اتصل بالبوليس واسرد التفاصيل التى وقعت، لا تلمس أى شئ حتى حضور البوليس.



شكل(٣١)

Personal characteristics of a robber. (Courtesy of Continental Illinion Bank.)

طريقة تحديد السارق

البَابُ الرَّابِعُ



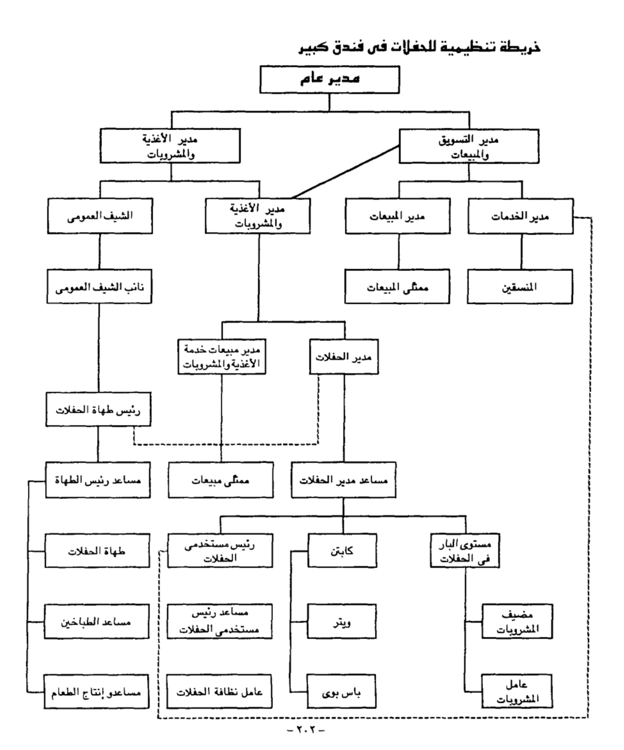
الفصل الأول

قســم الحفــلات

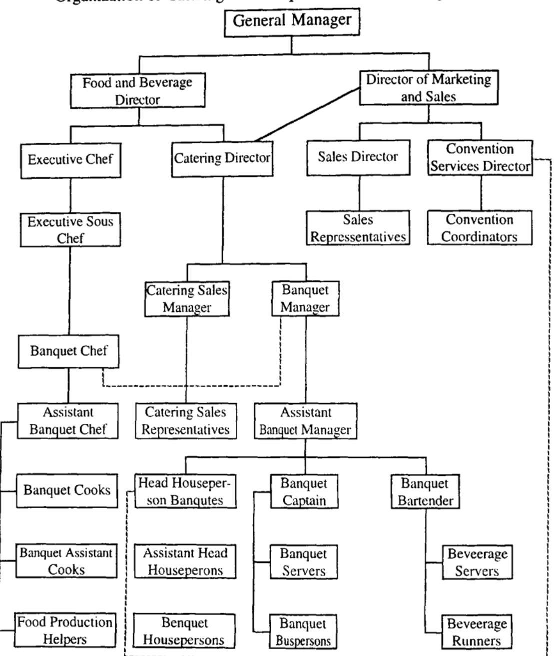
تختلف طبيعة العمل فى قسم الحفلات عن باقى أقسام إدارة الأغذية والمشروبات من حيث القوائم والعمالة المؤقتة ونوعية العملاء وما يتوقعون. والحفلات لها أنوع كثيرة مثل الأفراح - حفلات الشاى.

وكل نوع من هذه الحفلات يحتاج إلى ترتيب وتجهيز خاص حيث أن الترتيب المنظم قبل الحفلات يساعد على نجاحها. فعلى رئيس الخدمة إعطاء التعليمات لمساعديه بواجبات كل فرد ومتابعة هذه التعليمات وعليه أيضا تحديد عدد العمالة المؤقتة المطلوبة والاتصال بهم قبل الحفلة.

يجب مراعاة أن تكون هناك مسافات كافية بين المناضد حتى يتثنى لمسئولى الخدمة أداء عملهم دون عوائق وكذلك لدواعى الأمان فى حالة حدوث أى طارئ.


خريطة تنظيمية للحفلات فى فندق كبير
مدير عام
مدير الأغذية والمشروبات
مدير التسويق والمبيعات
الشيف العمومى
مدير الأغذية والمشروبات
مدير المبيعات
مدير الخدمات
نائب الشيف العمومى
ممثلى المبيعات
المنسقين
مدير مبيعات خدمة الأغذية والمشروبات
مدير الحفلات
رئيس طهاة الحفلات
مساعد رئيس الطهاة
ممثلى مبيعات
مساعد مدير الحفلات
طهاة الحفلات
رئيس مستخدمى الحفلات
كابتن
مستوى البار فى الحفلات
مساعد الطباخين
مساعد رئيس مستخدمى الحفلات
ويتر
مضيف المشروبات
مساعدو إنتاج الطعام
عامل نظافة الحفلات
باس بوى
عامل المشروبات
- ٢٠٢ -

Organization of Catering and Banquet Services in a Large Hotel



وظائف العاملين بقسم الحفلات

مدير الحفلات:

مسئول عن قسم الحفلات ويقوم بمقابلة الضيوف والاتفاق معهم على حجز القاعات ويجب أن يكون له دراية كافية بفن البيع وقوائم الطعام ويقوم مدير الحفلات بكتابة إخطار الحفل بعد تمام التعاقد ثم يتم تصويره عدة صور لتوزيعها على كل قسم من أقسام الفندق.

ويمكن إيجاز مسئوليات مدير الحفلات فى الآتى:

- عمل العقود الخاصة بأى حفل:

أجهزة الصوت – تجهيزات

ديكور الصالات

البوفيه

ترتيب وتجهيز مكان الست والمسرح

ترتيب الموائد

- عمل File يوضح أشكال الصالات ونوعية الخدمة المقدمة حتى يتثنى للعميل معرفة كل شئ عن المكان.
- المتابعة مع الاستيوارد على تجهيز الأدوات الخاصة بكل حفل حسب الطعام الذى سوف يقدم.
- التأكد من اتباع نظام الأمن والأمان.
- فى حالة وجود أى شكوى يجب عليه حلها ومعالجتها.
- متابعة جرد الأدوات.
- متابعة طلبات الصيانة وأن كل التجهيزات لا يوجد بها أى عطل وكذلك الأثاث.
- المراجعة على الأطعمة التى على البوفيه من حيث النوعية والكميات.

- فى حالة وجود حفل خارجى يجب المتابعة مع مدير الأمن على تسجيل التجهيزات والأدوات التى سوف تخرج من الفندق لمتابعة رجوعها.
- متابعة نظم الاسعافات والحريق والأمان.
- عمل كشوف تنظيم العمالة (حضور وانصراف).
- التأكد من أن جميع العاملين يتبعون النظام (زى نظيف - حليق الذقن - حذاء نظيف...إلخ).
- عمل الترتيبات الخاصة بالعمالة المؤقتة (الكاجوال).
- عمل جداول العاملين Rota .
- العمل على زيادة المبيعات عن طريق العلاقات العامة مع الشركات بالاتفاق مع إدارة المبيعات.
- عمل قوائم الطعام بالتنسيق مع شيف المطبخ ومدير الأغذية والمشروبات.
- تطوير وتحسين البوفيهات من ديكور وأطعمه وخلافه.
- عمل Function يوزع على كل إدارات الفندق حتى يتسنى لكل إدارة القيام بالعمل المطلوب منها.
- متابعة تدريب العاملين على الخدمة وما يخص العمل فى الحفلات.
- حس العاملين على العمل فى تعاون ونظام وكيفية المحافظة على ممتلكات الفندق وحل مشاكلهم.
- التنسيق مع مراقب الأغذية والمشروبات.
- تجهيز دفتر الحجز.
- عمل (Log book) .
- تجهيز الموازنة المخططة المقبلة لقسم الحفلات لتقديمها للإدارة.
- معرفة متطلبات القسم لتجهيز كشف بها.
- متابعة عمليات الإحلال والتجديد الخاصة بقسم الحفلات.
- حضور الاجتماع الدورى للأغذية والمشروبات.

متر الحفلات :

- يحل محل مدير الحفلات أثناء غيابه، المراجعة مع مدير الحفلات على كل التعليمات المطلوبة منه.
- متابعة دفتر الحضور والانصراف.
- التأكد من اتباع نظام الحريق والأمان والاسعافات الأولية.
- متابعة نظافة العاملين الشخصية (زى - حلاقة الذقن).
- متابعة إعداد العمالة المؤقتة لكل حفل.
- التأكد من أن العمل يسير حسب سياسة الفندق.
- عمل التدريب الخاص بالعاملين.
- تسجيل الحضور والانصراف.
- جرد الأدوات باستمرار.
- حل مشاكل الضيوف.
- تجهيز حساب الضيوف.
- عمل كشوفات العمالة المؤقتة.
- تجهيز البارات الخاصة بالحفلات.
- المراجعة على طلبات الحفلات (ما تحتاجه كل صالة).
- المتابعة مع شيف المطبخ.
- المراجعة على الأدوات.
- مراجعة طلبات الصيانة.

مثال آخر للتوصيف الوظيفي لمتر الحفلات :

Job Description: Banquet Headwaiter Headwaitrress

Position Prerequisites :

Must have basic knowledge about food and beverage industry; minimum of two years experience as a Banquet Captain.

Purpose :

To supervise banquet setups breakdowns, and service according to the standards established by the property. To coordinate banquet service in conjunction with other departments involved. To make weekly schedules for banquet staff and housepersons.

Duties and Responsibilities :

1. Scope of work: Responible for service of all banquet function as well as outside catering jobs.

Supervision Exercised:

A. Positions Directly Supervised:
Banquet service staff housepersons.

B. Positions Indirectly Supervised:
Enginering staff (microphone, lighting effects, spotights, etc.). bartends, and stewards.

3. Supervisor: Director of Catering.

4. Responsibilities and Authority:

A. Empolyee and Clients Relations:

Works directly with clients, as well banquet, kitchen, setup, and beverage personnel.

B. Materials or Products :

Responsible for economical use of food, beverages, and equipment.

C. Money Management :

Banquet payroll and customer billing; issue weekly paychecks to banquet service staff.

D. Tasks :

1. Supervise employees engaged in the performance of banquet service accoding to Banquet Event Order (BEO) sent by catering office.
2. Report daily payroll.
3. Set up work schedules and job requriements.
4. Report daily to Director of funnctions, equipment needs, and problems related food, beverages, and service.
5. Review in advance each function's needs to ensure the proper delivery of service according to contract negotiated with client as outilned on BEO. Hold daily BEO meeting with Banquet Chef. Hold pre-functionn meeting with banquet service staff.
6. Maintain accurate inventories and records.
7. Carry out all reasonable job assignments or requests of the Director catering.

كابتن الحفلات :

يحل محل المتر والاشراف على العاملين ونظافتهم ومسئولياته مسئوليات المتر.

ويتر الحفلات:

المراجعة على :

- الأرضيات.
- ديكور البوفيه.
- الكراسى.
- المناضد.
- متابعة تعليمات الكابتن التى يعطيها له قبل العمل.
- رفع الأدوات المستعملة أولا بأول إلى الاستيوارد.
- فى حالة وجود أى شكوى من الضيوف يجب تبليغ رئيسه فوراً.
- تقديم الأطعمة والمشروبات للضيوف.
- تلبية طلبات منسق الحفل.
- وضع وتجهيز الأدوات على الموائد.
- التأكد من نظافة الأدوات.

العامل المؤقت (الكاجوال):

- متابعة أوامر الويتر.
- يساعد الويتر فى عمله.
- احضار البياضات.
- إرسال الأدوات المستعملة إلى الاستيوارد.
- وضع الأدوات على الموائد.
- تلميع الأدوات.
- تنظيم الكراسى والمناضد.
- حمل الكراسى والمناضد والمسرح والديسك وكل ما يلزم تجهيز الحفل ووضعه فى مكانه المخصص حسب التعليمات.

إخطـــــار الحفـــل

لشخص : لهيئة : يوم، وقت : الوقت : الصالة : عدد الحضور المتوقع :	رئيس الحفل : العنوان : رقم التليفون : رقم التلكس : السعر للفرد : الأطعمة : المشروبات : إيجار القاعة : مقدم الحجز :
نثريات أخرى الزهور منيو مطبوع سجائر / سيجار الباند المصور إضاءة	المشروبات : الطعام :
الترتيبات الإشراف الداخلي، البياضات، النوعية، اللون	
الهندسة	
عدد المناضد عدد الأشخاص لكل مائدة نظام الترتيب للأثاث	

EVENT ORDER

FOR INDIVIDAL : FOR ORGANIZATION : DAY & TIME : TIME : ROOM : NATURE OF FUNCTION : ATTENDANCE EXPECTED: GUARNTEE :	CHAIRMAN OF FUNCTION: ADRESS : TELEPHONE NUMBER : TELEX NUMBER : PRICE PER COVER : FOOD : BEVERGE : ROOM RENTAL : SEPOSIT :
SUNDRY CHARGES : FLOWERS MENU PRINTING CIGARETIES / CIGRARS ORCHESTRA PHOTOGRPHER PROJECTOR	BEVERAGE :
ARRANGEMENT HOUSEKEEPING LINEN, QUALITY, COLOUR	FOOD :
ENGINEERING:	
NUMBER OF TABLES NUMBER OF PERSONS PER TABLE ROOM SETUP	

(تابع) إخطـــار الحفـــل

وقت البيان الرقص كلمة(خطبة) أخرى لوحة ميكروفون حامل	موسيقى إضاءة تليفون إعلام تعليمات أخرى

التوزيع :

مدير الأغذية والمشروبات	المدير العام	رئيس الصرافين
مدير قطاع الغرف	المدير المقيم	المراقب المالى
مدير المكاتب الأمامية	الشيف	مدير الحفلات
مدير الائتمان	مشرف البارات	مدير الأمن
مدير المبيعات	متر الحفلات	الهندسة
مدير مراقبة الأغذية والمشروبات	الإشراف الداخلى	الاستوارد

التاريخ : .... الوظيفة : ....

سجلت بواسطة : ....

EVENT ORDER

TIME SCHEDULE DANCE SPEECH OTHERS CANDL EL ARRE SIGN BOARD CLOAK ROOM MICROPHONE BAND STAND	MUSIC SPOTLIGHT TELEPHONE FLAGS
	OTHER INSTRUCTIONS :

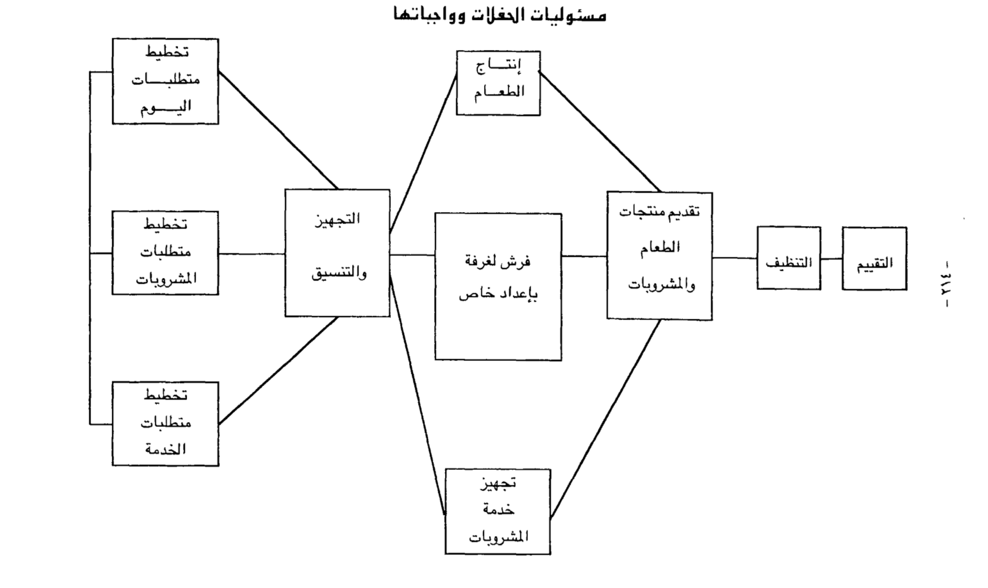
DISTRIBUTION:

F & B MANAGER	GENERAL MANAGER	H. CASHIER
ROOM DIVISION M.	RESIDENT MANAGER	CONTROLLER
FRONT OFFICE M.	EXECUTIVE CHEF	BANQUENT
CREDIT MANAGER	BEVERAGE	MANAGER
SALESMANAGER	SUPERVISOR	CHIFE SECURITY
F & B CONTROL	BANQUTE H. WATIER	ENGINEERING
	HOUSE KEELING	STEWARD

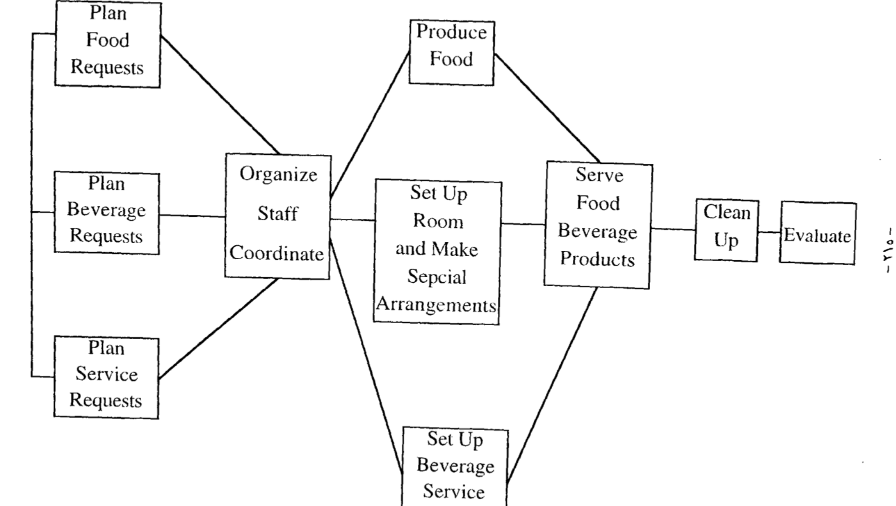
DATE : .... TITLE : ....

ISSUED BY : ....

مسئوليات الحفلات وواجباتها

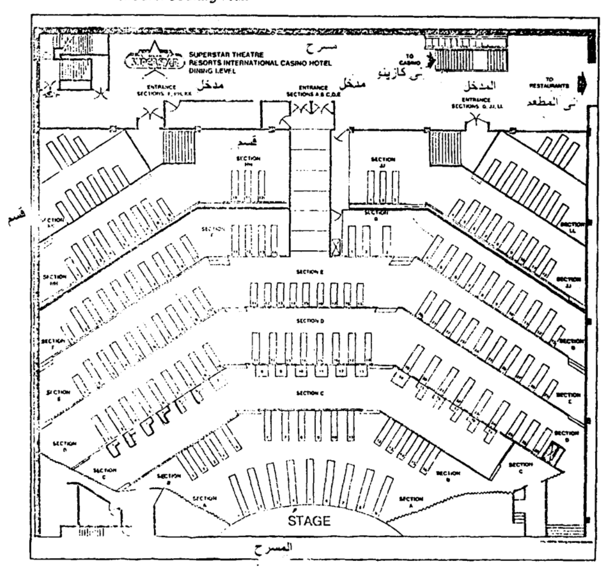


BANQUET DUTIES AND RESPONSIBILITIES

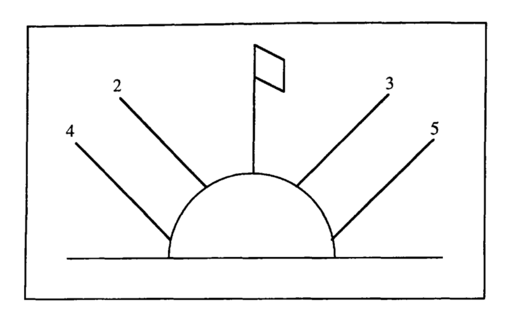


تخطيط مكان الجلوس بالمسرح

Theater Seating Plan



: Five-Place Arched Flag Stand خمس مواقع لعلم منحنى



: Protocol: Seating Guests بروتوكول جلوس الضيوف

8 6 4 2 1 3 5 7

× × × × × × × ×

As the audience iaces the head table:

Seat 1 = Host function مكان المضيف

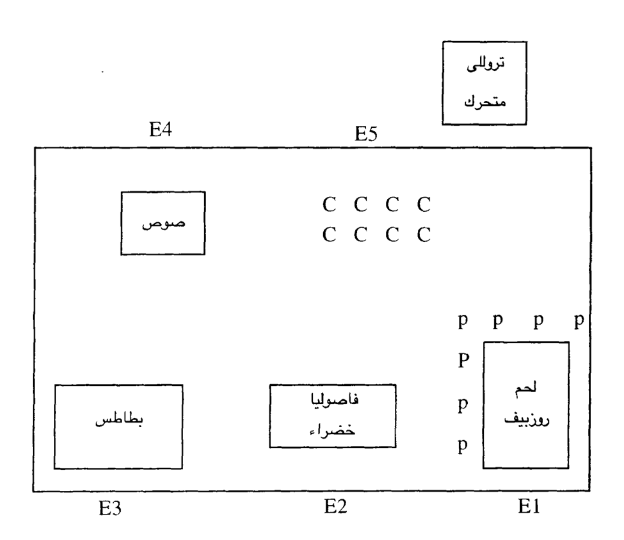
Seat 2 = Guest of Honor ضيف الشرف

Seat 3 = Next Highest Ranking Person ضيف ذو مركز مرموق

Seat 4 = Next in Rank التالى فى المكانة

Seat 5 = Person with Least Prominence الأقل فى المكانة

تجهيز محتمل لوضع أطباق الحفلات

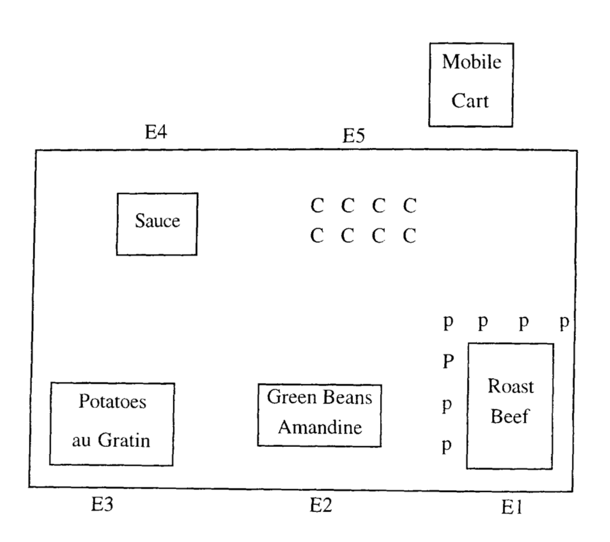


E = الموظف

P = الأطباق

C = الكفرات

Possible Setup for Plating Danquet Meals

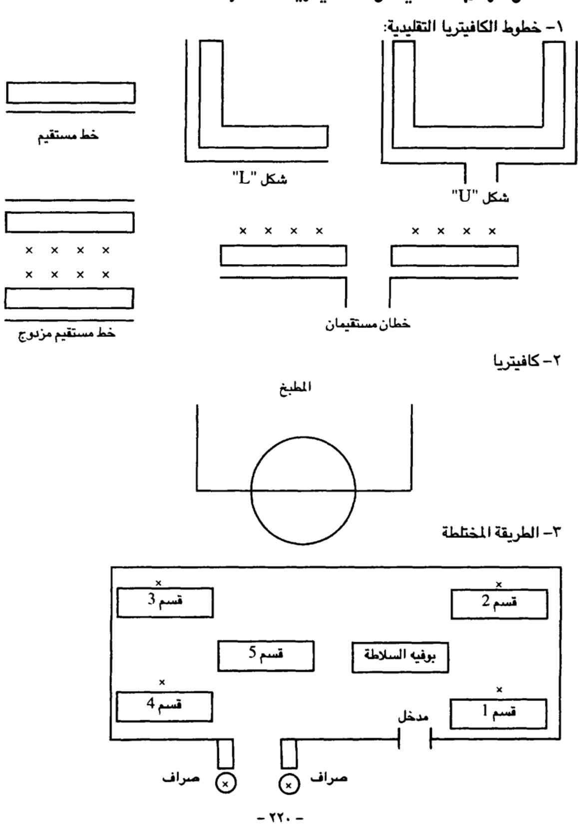


E = Employee

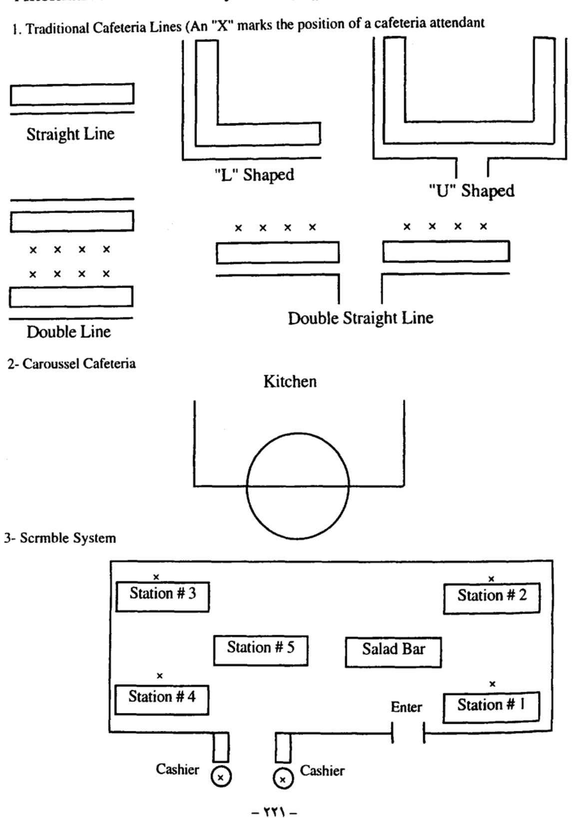
P = Plates

C = Covers for Plates

Alternative Cafeterica Layouts اشكال الرسم التخطيطى للكافيتريا



Alternative Cafeterica Layouts اشكال الرسم التخطيطى للكافيتريا



حجز غرفة تجريبى

فندق شيراتون واشنطن

2660 Wooley. N.W. Washiington, D.C. 20008, Tel. (202) 3292000

تاريخ اليوم ______ تجريبى ☐ محدد ☐

اسم المجموعة : ______

الشخص المسئول : ______

العنوان : ______

رقم التليفون : ______

إيجار	الحضور	الوظيفة	الغرفة	ساعة تاريخ - اليوم

تاريخ								
غرفة مغلقة								

موظف الفندق ______ إمضاء الضيف ______

Tentatlve Function Room Reservation

Sheraton Washington Hotel

2660 Wooley, N.W. Washiington, D.C. 20008, Tel. (202) 3292000

☐ Definiite ☐ Tentative _______ Date Today

Name of Group : ____________________

Person in Charge / Title : ____________________

Address : ____________________

____________________ Phone: A.C. ______ No.: ______

____

Day-Date-Hour	Room	Function	Attendance	Rental

Date								
Room Block								

____________________ ____________________

Customer Signature Hotel Representative

نموذج لقائمة مراجعة واجبات ما قبل الافتتاح لأداء وظائف خاصة:

- احصل على نسخة من الأوامر حتى تصبح متطلبات العميل مألوفة لديك.
- قم بفحص الغرفة ليتلائم عدد الموائد والكراسى مع أرقام الموائد.
- قم بفحص الغرفة للتأكد أن كل شئ فى مكانه كالميكروفون والبروجيكتور والأصناف المتنوعة الأخرى من المتطلبات.
- قم بفحص الغرفة للتأكد من أن كل شئ فى موضعه البياضات باللون المناسب، مفارش الدانتله والشمعدانات، والكيك، الزهور .... إلخ.
- التأكد من النظافة والإضاءة والتكييف والحرارة وعدم حدوث ضوضاء مفاجئة.
- التأكد من عدم وجود عيوب بالكراسى والكنب والسجادة واستعمال خاطئ لشموع الإضاءة أو أى عامل يساعد على الاشتعال.
- التأكد من نظافة الاستراحة.
- تكليف العاملين بخدمة موائد معينة.

Sample Checklist of Pre-Opening Duties for Special Functions

- Obtain copy of the function order familiarize yourself with the cilent's requirements.
- Check room for the proper number of tables and chairs, tablle numbers, etc.
- Check room to ensure that the proper equipment is in place, such as microphone, spotlights, easetls, projectors, flags, and other miscellaneous items requested on function order.
- Check room to ensure that the proper items are in place, such as linens (proper color), lace cloths, candelabras, cakes, flowers, etc.
- Check room for proper cleanlines, light level, air conditioning, heating, unusual noise.
- Check room for potential safety hazards, such as damaged chairs, tables, sofas; tripping hazards, such as carpets, extension cords, microphone cords; or the unsafe use of candles in connection with flower arrangements oı other combustible decor.
- Check the restroom facilities to ensure that they are operational and clean.
- Assign staff to specific stations tables in the room (maximum 20 guests per service staff member).

- تكليف عدد من العاملين للتروليات.
- تأكد من تواجد كل العاملين فى مواعيدهم المحددة، نظافة الزي، والتكيف مع طبيعة عمله.
- قم بعمل اجتماع للعاملين لمناقشة الخطة ودواعى الأمن.
- تأكد من وجود عامل غرفة الملابس واعتنائه بواجباته.
- قم بتحية المضيف مع تقديم نفسك، ومناقشة الأمور الختامية لكل عمل والوقت المحدد لها.

واجبات أخرى :

....

....

....

....

- Assign cart numbers to staff.
- Make sure all empolyees are on time, in proper uniform, and familiar with thier assignments.
- Hold a meeting with the staff and discuss the plan of action as well as pertinent safety matters.
- Check to see that the cloakroom attendant, if any, is present and aware of his her specific duties.
- Greet the host, introduce yourself, and discuss matters as the final objectives of the function, the timing of it, and the specific course of action.

Other duties (specify) :

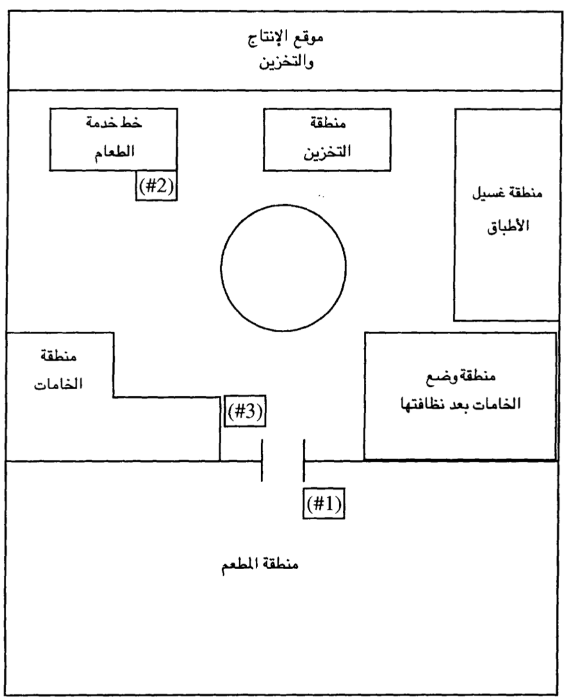
....

....

....

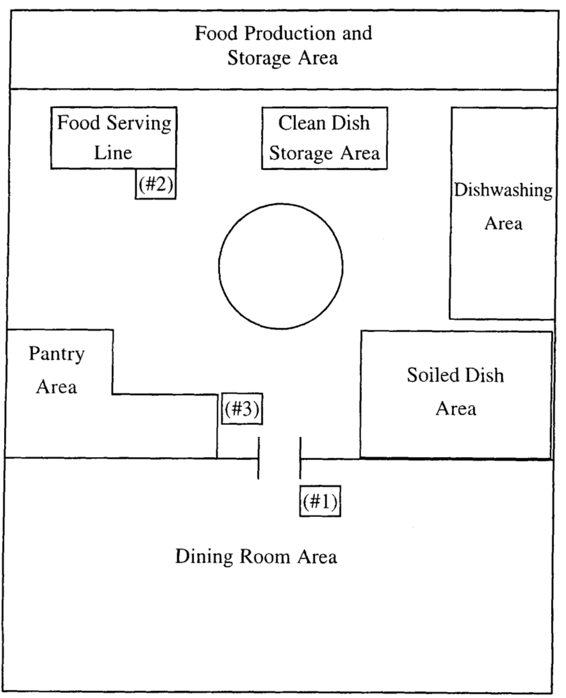
....

نماذج لحركة المرور في خلفية المكان



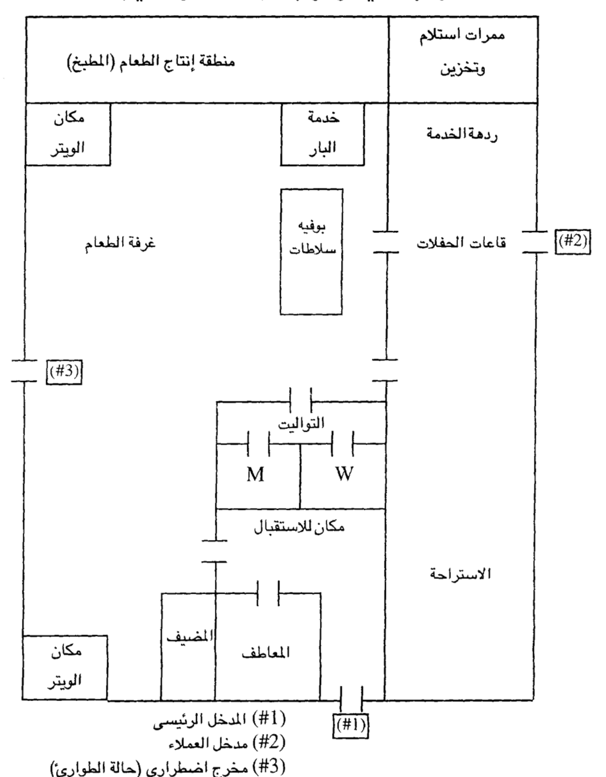
(#1) سجل ما قبل الفحص
(#2) المراسل
(#3) المشرف على الطعام

Traffic Flow Patterns in (Back-of-Housse Areas)



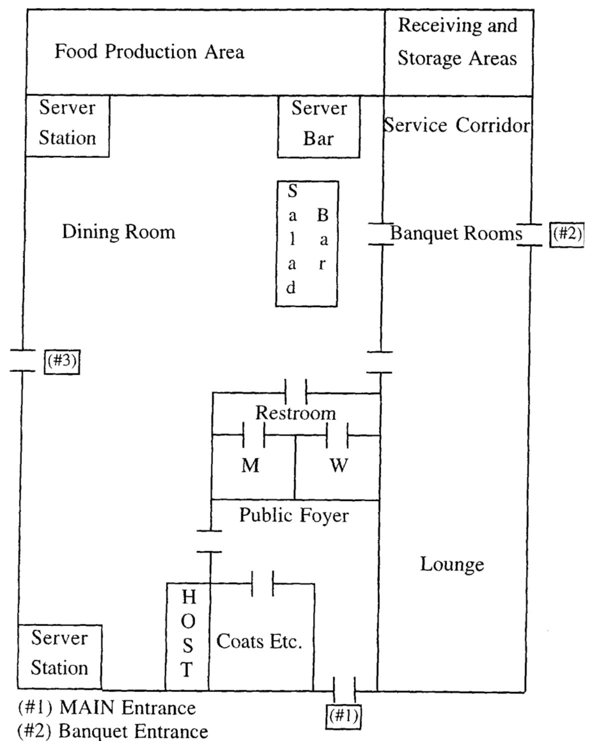
(#1) Precheck Register
(#2) Expediter
(#3) Food Checker

رسم تخطيطى للواجهة (للمنطقة الأمامية)



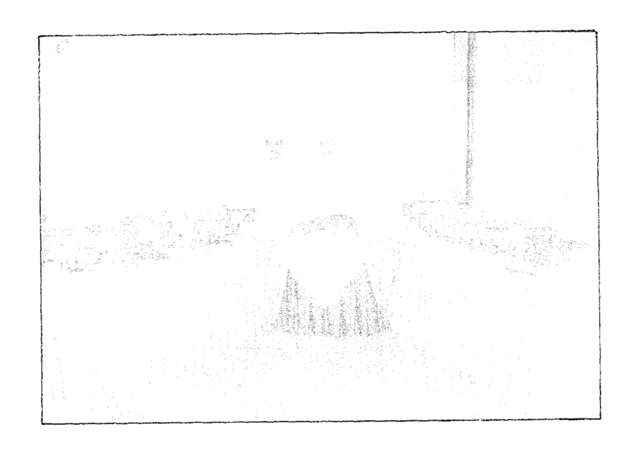
(#1) المدخل الرئيسى
(#2) مدخل العملاء
(#3) مخرج اضطرارى (حالة الطوارئ)

Schematic Layout of Front-of-House Areas



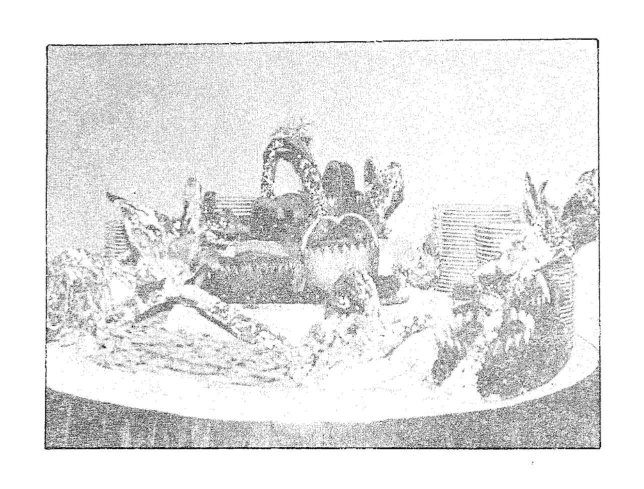
(#1) MAIN Entrance
(#2) Banquet Entrance
(#3) Emergency Exitt

نماذج مختلفة لبوفيهات الحفلات



شكل(٣٣)

نموذج لبوفيه ساخن فى قسم الحفلات



شكل(٣٤)

نموذج لبوفيه الفواكه فى قسم الحفلات



شكل(٣٥)

نموذج لبوفيه الحلوى فى قسم الحفلات

الفصل الثاني

قسم خدمة الغرف (الروم سرفيس)

Room Service Department

تتركز مسئولية هذا القسم فى تقديم الأطعمة والمشروبات إلى غرف النزلاء بالفندق ويعتبر مسئولو الخدمة فى هذا القسم مثل مسئولو الخدمة فى المطعم ويستمر العمل فى هذا القسم طوال ٢٤ ساعة وتقسم لثلاث ورديات.

نظرا لأن بعض الضيوف يفضلون تناول طعامهم بالغرفة يجب معرفة الآتى:

كيفية التعامل مع الطلبات.

أولا : بالنسبة لخدمة الإفطار :

١- يقوم النزلاء بطلب الإفطار عن طريق التليفون وذلك بعد استيقاظهم صباحا والمسئول عن تلقى *الطلبات* (يسمى (أوردر تيكر) وبعد تلقى *الطلبات* يحرر منها الكابتن أوردر.

وكذلك *الفاتورة* وتجهز *الصوانى* أو *الترولليات* بناء على *الطلب التليفونى*.

٢- هذه الطريقة يتم توزيع كارت يسمى (door nop) وهذا الكارت عبارة عن قائمة طعام مبين عليها الوقت ورقم الغرفة وكذلك الأطباق المطلوبة فى الإفطار والتاريخ ويتم توزيع هذه الكروت ليلا على باب الغرفة ليقوم الضيف بالاختيار عن طريق علامة يضعها على كل شئ يفضله وبعد ذلك يتم جمع منيوهات الباب بعد ملئها.

- يتم تجهيز الصوانى الخاصة بالإفطار بناء على منيو الباب (Door nop).

مسئول الخدمة يأخذ الشيكات المطابقة لمنيو الباب ويقوم بتجهيزها من المطبخ وبعد تجهيزها يقوم رئيس الوردية بعمل مراجعة على الطلبات المجهزة مقارنة بالشيك وتوضع الشيكات على الصينية أو التروليات حسب عدد الأشخاص.

بعد ذلك يقوم مسئول الخدمة ومعه مساعده بحيث يأخذ أكثر من صينية على حامل الصوانى ثم يقوم بالذهاب إلى مصعد الخدمة ثم غرفة النزلاء.

مع مراعاة الخطوات الآتية:

١- أطرق الباب بهدوء ويجب الانتظار لفترة قليلة.

٢- إلقاء تحية الصباح.

٣- أعرض خدماتك قبل الخروج من الغرفة.

٤- الخروج فى هدوء.

* * * *

قواعد الخدمة فى قسم الروم فى خدمة الغرف

توضع جميع الأصناف الباردة على الترولى كما توضع جميع الأصناف الساخنة فى الرشوة مع إشعال الاسترنو لتظل الأطعمة ساخنة.

- المراجعة والمتابعة على الأصناف الموجودة مطابقة بالشيك للتأكد من وجودها.
- مسئول الوردية يقوم بالمراجعة النهائية بنفسه ليتأكد من أنها جاهزة للتقديم والخدمة.
- تستخدم طريقتان إما صينية أو ترولى فالصينية تستخدم للطلبات الصغيرة مثل فرد أو فردين أما أكثر من ذلك فيستخدم ترولى الخدمة.
- فى حالة استخدام الصينية يجب وضعها على المائدة والأدوات فى مواجهة جلوس الضيف فى الغرفة.
- فى حالة استخدام ترولى الخدمة يوضع فى مكان واسع وتوضع الكراسى حسب عدد الأشخاص مع مراعاة أن يكون فى مواجهة منظر جميل.

- بعد ذلك يعاد ترتيب الأدوات على الترولى وذلك بفتح جانبى الترولى ويتم ، إذا أحب أن يخدم.

- يجب إطفاء الاسترنو قبل دخول الغرفة.

- فى حالة وجود أى مشروبات يجب فتحها.

- إعطاء العميل حوالى نصف ساعة تقريبا لرفع الأدوات (الدبرساج).

- يجب إرجاع الشيك للكاشير وفى حالة إمضاء الضيف عليه التأكد من رقم الغرفة وإمضاء الضيف.

- فى حالة وجود أى شئ غير عادى يجب إبلاغه لمسئول الوردية.

- يتم تعليق قائمة النزلاء.

T. V. I. P.

V. I. P.

- أحيانا اللغة تسبب مشاكل مع (الأودر تيكر) فيجب إرسال المسئول عن الوردية ليتابع بنفسه حتى لا نسبب إزعاج للنزيل.

- يحب تقديم زهور فى الإفطار.

وظائف العاملين بقسم خدمة الغرف

وظيفة مدير خدمة الغرف :

- عمل أذون الصرف.
- المراجعة على تروليات الخدمة.
- المراجعة على ماكينة العصير.
- المراجعة على ماكينات القهوة.
- عمل جرد الأدوات.
- المراجعة على إعادة الأدوات التى تم إرسالها للغرف.
- المراجعة على نظافة وزى العاملين.
- عمل جداول توزيع العمل على العاملين.
- عمل دفتر الحضور والانصراف.
- التأكد من نظافة الأدوات.
- التأكد من نظافة القسم.
- عمل تدريب للعاملين.
- عمل Log book دفتر التقرير اليومى.
- حضور اجتما ع الأغذية والمشروبات الأسبوعى.
- فى حالة وجود أى مشكلة يجب حلها .
- العمل على زيادة المبيعات.
- متابعة أى حفل فى الغرفة.
- متابعة غرف .V.I.P .
- متابعة الموازنة التقديرية.

- عمل قوائم الطعام.
- المراجعة على الطلبات قبل إرسالها للغرف.
- التأكد من عدم تأخير أى طلب للضيوف فى الغرف.
- التأكد من اتباع نظام الأمان والحريق.
- متابعة شكاوى العملاء.
- متابعة إعادة الأدوات المستعملة من الغرف.

وظيفة متر خدمة الغرف:

- المراجعة على تروليات الخدمة تعمل بكفاءة.
- المراجعة على رشوة الأطعمة جاهز للعمل.
- المراجعة على الأطعمة التى يتم إرسالها للضيوف.
- المراجعة على نظافة الأدوات.
- خدمة الغرف المهمة.
- التأكد من أرقام المبيعات.
- التأكد من حسابات الضيوف.
- عدم تأخير الطلبات على الضيوف.
- المراجعة على مصاعد الخدمة.
- عمل أذون الصرف.
- متابعة الصوانى قبل إرسالها.
- المراجعة عل نظافة العاملين.
- متابعة إعادة الأدوات المستعملة من الغرف.

وظيفة كابتن خدمة الغرف:

تعتبر وظيفة الكابتن هى نفس وظيفة المتر بل على مستوى الوردية فقط.

وظيفة الأوردر تيكر (متلقية الطلبات):

- عمل أذون الصرف.
- كتابة الحضور والانصراف.
- فى حالة وجود أى شكوى من العملاء إبلاغها للمدير.
- استقبال طلبات الضيوف على طريق التليفون.
- زيادة المبيعات (يجب معرفة كل أنواع الأطعمة والمشروبات).
- معرفة أرقام الغرف .V.I.P.
- التعامل مع الضيوف بلباقة.

ويتر خدمة الغرف:

- تحضير الصوانى الخاصة بطلبات الضيوف وكذلك التروليات.
- إرسال الطلبات للغرف.
- النظافة التامة للقسم.
- خدمة الضيوف.
- نظافة الأدوات الخاصة بالخدمة.
- نظافة الماكينات الخاصة بالعصير والقهوة.
- تجهيز طلبات (.V.I.P) الفاكهة .. البارات ... إلخ.
- فى حالة وجود أى شكوى من الضيوف يجب إبلاغها للمسئول فورا.

باس بوي خدمة الغرف:

- يعتبر المسئول الأول عن نظافة الأدوات والتجهيزات بقسم خدمة الغرف.
- إحضار جميع الصوانى والتروليات المستخدمة من الغرف.
- إحضار جميع إنون الصرف من المخازن.
- تنظيف الصوانى والتروليات.
- إحضار منيو الباب المعلق على الغرفة من الخارج.

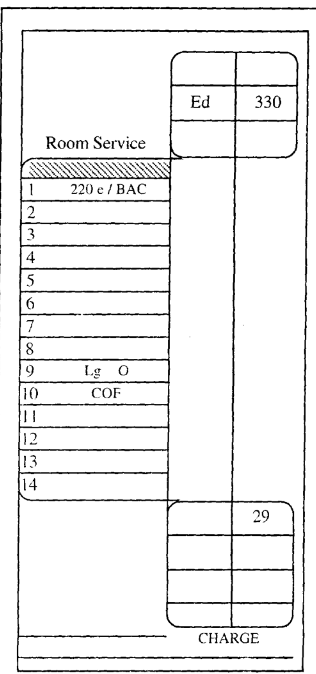


شكل(٣٦)

كيفية حمل الصينية

Loading of a hotel oval tray. The heaviest weights (stacked plates, silver, and coffeepot) are over the shoulder or arm. Glasses and cups are around the edge of the tray and linen is tucked under the arm. If paper placemats and napkins are used, they are wadded up on top of the tray.

Room Service Check and Order - Taking System



Ask for guest's name and wrile on check.

Ask for the room number and write on check.

Ask the guest how many setting they would like.

Request and write the entree using standard abbreviations. Ask for and write details (Le. rare, medium, well for dressing, etc.).

Upsell side orders, larger protions, desserts and beverages. Advise guest of any "speclals".

Ask if the order will be cash or charged to the room. If charge, check the prepaid list to verify the guest hass chaarging privileges. If not write prepay on the checck soo the servver knows to collect cash.

Price the ltems, total the check, and tell the guest the amount.

Tell the guest the time and write it on the check.

Adviso the guest of the approximate time of delivery.

Note: When separate bar check are used transfer the total of the bar check to the front of the food check. As reminder include bar totals write the word "BAR" on the food check taking the bar order.

Room Service Order From نموذج لطلب خدمة الغرف

DATE التاريخ

Room #	Guest Name	Time Order	Delivery Time	Order	Tray	Cart
رقم الغرفة	اسم الضيف	وقت الطلب	وقت التسليم	الطلب	صينية	ترولى

قائمة لمراجعة الأدوات وإمدادات خدمة الغرف

	الكمية المطلوبة			
النــــوع	اليوم الوردية Weekday (AM)	اليوم الوردية Weekend (AM)	اليوم الوردية Weekday (AM)	اليوم الوردية Weekend (AM)
صواني الخدمة				
الموائد				
مفارش المائدة				
فوط النزلاء				
فوط ورقية				
سبت الخبز				
لوحة ورقية بدل المفرش				
فناجين القهوة				
أطباق الشاى				
أكواب العصير				

Checklist of Room Service Equipment and Supplies

Item	Amount Required			
	Dat/Sheft	Dat/Sheft	Dat/Sheft	Dat/Sheft
	Weekday (AM)	Weekend (AM)	Weekday (AM)	Weekend (AM)
Service Trays				
Tables				
Table Cloths				
Cloth Napkins				
Paper Napkins				
Bread Baskets				
Placemats				
Coffee Cups				
Saucerss				
Juice Glasses				



الفصل الثالث

المطبــــخ

Kitchen

المطبخ من الأقسام التى يجب أن نهتم بها والمحافظة عليها وتطويرها بأحدث الوسائل باعتباره من أساسيات الفنادق فمن خلاله يحكم الضيوف على الفندق لأن الأطعمة تمثل أهم شئ بالنسبة للضيوف فالطعام يمثل دورا هاما فى المجالات الفندقية فإذا تم تقديمه بأسلوب وشكل وطعم جيد أدى إلى جذب النزلاء والجروبات السياحية فمن أهم الأساسيات فى المطابخ هى قائمة الطعام فمن خلالها يتم تحديد نوعيات الأطعمة التى تقدم فى المطاعم المختلفة فعندما نبدأ بعمل هذه القوائم يجب عمل دراسات لها ونظام معين من حيث تناسقها وأسعارها وأنوا ع الأطعمة وترتيبها وكذلك ما يفضله الضيوف وأجناسهم وأعمارهم فلكل بلد طباعه الخاصة لذلك يجب مراعاة هذه العوامل عند بداية عمل قوائم الطعام فمن خلال قوائم الطعام يتم تنسيق العمل بين جميع أقسام المطبخ عن طريق شيف المطبخ ويعاونه مجموعة من المسئولين.

ومن المعروف أن الجراثيم والبكتريا موجودة فى جسم الإنسان فيجب الاهتمام بالنواحى الصحية والنظافة الشخصية كالاستحمام ونظافة الأيدى وعدم ارتداء المجوهرات وغسل الشعر حتى لا يتساقط فى الطهى وعدم لمس الأنف والفم والأذن. وتطهير كل أنوا ع الجروح والحروق لمنع انتقال الجراثيم وعدم وضع أى عطور أثناء العمل وعدم التدخين والبصق والاهتمام بالنوم والرياضةوالغذاء.

ويجب ارتداء الملابس التى تتحمل طبيعة العمل وكذلك الغسيل وتمتص العرق وكذلك المرايل حتى تحمى الطاهى من انسكاب أى سائل ساخن وألا تكون ضيقة. وقبعة الطاهى يجب أن تكون مفتوحة حتى تسمح بتهوية الرأس وهى تمنع تساقط الشعر، وكذلك الحذاء يجب أن يكون مريحا.

العاملون بالمطبخ

رئيس المطبخ Chef De Cuisine :

١- يقوم رئيس المطبخ بالإشراف على جميع الأقسام والتأكد بأن كل شئ جاهز وملاحظة الأطباق قبل دخولها المطعم من حيث المجملات والكمية.

٢- اختيار العاملين بالمطبخ بوجود مدير الأغذية والمشروبات طبقا للوائح الخاصة بالمنشأة.

٣- يفوض مساعده للقيام ببعض سلطاته.

٤- تدريب وتطوير مستوى أداء العاملين بالمطبخ بالتعاون مع مدير الأغذية والمشروبات.

٥- التأكد من جودة الأطعمة عند الاستلام طبقا للمواصفات المطلوبة ومدى صلاحيتها.

٦- التأكد من نظافة الثلاجات والأدوات المستخدمة.

٧- الأطعمة جاهزة بناء على قوائم الطعام.

٨- المراجعة على أدوات المطبخ وفى حالة وجود أى شئ يحتاج لصيانة يقوم بإرساله إلى قسم الصيانة.

٩- التأكد من سرعة الطهى ومطابقة الأطعمة للأوردر (الطلب) وكذلك الأطباق الباردة تجهز باردة والساخنة تجهز ساخنة.

الأعمال الإدارية :

- تسجيل دفتر الحضور اليومى للعاملين وكذلك الحضور الشهرى.
- تحضير قائمة المشتريات (للأطعمة اليومية) Market List.
- تسجيل كشف طلب الأطعمة Requisitions.
- تجهيز قوائم الطعام مع مدير الأغذية والمشروبات مع مراعاة معرفة جنسيات النزلاء والمترددين لتحديد أنواع الأطعمة.

- تجهيز المقادير للأطعمة Recipe .

- التطلع إلى طرق جديدة فى تجميل الأطباق وطرق الطهو.

- إعطاء تعليمات لمدير المطعم بالإطعمة الموجودة والغير موجودة وكذلك أطباق اليوم.

- الموازنة بين التكاليف والأرباح وكذلك أسعار السوق.

وبعد نهاية العمل:

- التأكد من رجوع الأطعمة للمطبخ فى حالة البوفيه وتروللى السلاطة أو الحلوى وكذلك ديكورات الأطعمة والتأكد من تسليم الأوردارات إلى قسم الرقابة على الأغذية والمشروبات.

مساعد رئيس الطهاة Sous Chef :

- مساعد رئيس الطهاة يحل محل رئيس الطهاة أثناء غيابه.

- يساعد رئيس الطهاة فى كتابة كشف الأطعمة.

- تحضير جداول العاملين وتوضيحها لهم (مواعيد الوردية وكذلك الاجازات).

- مراقبة الأطعمة القادمة من المخازن.

- مراجعة الأدوات مطابقة لقوائم الطعام.

- التأكد من أن قسم التجهيز قام بتجهيز الأدوات.

- التأكد من عدم التدخين أو الأكل داخل المطبخ.

- عمل تدريب للطهاة والعاملين.

- عمل تقييم للعاملين للترقى.

مسئول قسم الصلصة Chef Saucier :

يقوم مسئول قسم الصلصة بالمراجعة على قائمة الطعام وتجيهز الصلصة المطلوبة وعمل طلب فيه الأطعة المطلوبة مثل الخضروات واللحوم وغيرها .

مسئول المجموعة Chef Restaurateur :

مسئول عن المتابعة على جميع الأدوات وإرسال طلب لقسم الهندسة فى حالة أى تلف ويجب معرفة اللغات جيدا لمتابعة ما يتعلق بها .

مسئول قسم الخضروات Chef Entremetier :

للمراجعة على قائمة الطعام وتجهيز الخضروات حسب القوائم المطلوبة وكذلك يقوم بتجهيز العجائن والبيض وعمل المجملات للأطباق.

مسئول قسم الشورب Chef Potager :

- يراجع قوائم الطعام ويقوم بتجهيزها ويعطى التعليمات بالأطعمة الناقصة لإحضارها من المخازن ويجهز الأدوات الخاصة بالشورب.
- يقوم بتجهيز الأطعمة المصاحبة للشورب مثل الخضار واللحوم .... إلخ.

مسئول قسم الأسماك Chef Poissonnier :

يراجع قوائم الطعام ويقوم بتجهيز الأسماك من نظافة وتقطيع ويعطى التعليمات بالأسماك الناقصة لإحضارها من المخازن ويقوم بتجهيز الأطعمة المصاحبة للأسماك.

مسئول قسم حفظ الأطعمة Chef Gardemanger :

- المراجعة على الأطعمة ومطابقتها لقائمة الطعام.
- عمل الصوصات وفواتح الشهية وكذلك الأطعمة الباردة والسلاطات والساندويتشات.
- له دراية كافية بالتقطيع (الأطعمة).

مسئول المحمرات Chef Rotisseur :

- المراجعة على قوائم الطعام وتجهيز الأطعمة بناء عليها مثل الطيور واللحوم والدهون والبطاطس.
- طهى اللحم والسمك والبطاطس.

مسئول قسم الحلوى Chef Patissier :

- المراجعة على قوائم الطعام وعمل كشف بالأطعمة المطلوبة مثل السكر، البيض، الدقيق، الزبد، الفواكه، المثلجات .... إلخ.
- يقوم بعمل التورت والجاتوهات والكيك ...... إلخ.

مسئول الراحات Chef Tournant :

يحل محل رؤساء الأقسام فى أيام الاجازات ويجب أن يلم بجميع الاختصاصات حتى يتثنى له القيام بأعمالهم.

الخبـــاز Chef Boulanger :

عمل جميع أنواع الخبز والعجائن .... إلخ.

شيف العاملين Chef Comunard :

مسئول عن جميع وجبات العاملين.

شيف الإفطار Chef Depetitde Jeuner :

عمل الأطباق الخاصة بالإفطار على سبيل المثال: البيض بأنواعه ...... إلخ.

مساعد رئيس القسم Demi Chef :

١- ينفذ تعليمات الشيف دى بارتى.

٢- يكون مشرف على الابرانتى.

٣- يراجع أو يرى الطعام أثناء التحضير.

٤- تنظيف مكان العمل والثلاجات.

٥- يأخذ مكان الشيف دى بارتى أثناء غيابه.

٦- يجب عليه أن يراجع على الطباخ الأول ويكون فى المكان الصحيح.

٧- يجب عليه وضع الطعام فى أماكنه الصحيحة.

٨- يأخذ تعليمات الشيف ومساعد الشيف وينفذها.

٩- يجب عليه تقديم الطعام بالشكل اللائق وتجميله فى المكان الصحيح.

الطباخ الأول First Commis :

١- يجب عليه تنفيذ تعليمات الشيف دى بارتى والدفى شيف.

٢- يجب عليه مراعاة الابرانتى.

٣- يجب عليه وضع الطعام فى الأوانى النظيفة والصحيحة.

٤- تنظيف القسم الذى يعمل به.

٥- تنفيذ تعليمات رئيس القسم في التحضير.

٦- يجب عليه الكشف على الطعام وتذوقه.

٧- يجب عليه تقديم الطعام بالشكل اللائق وتجميله فى المكان الصحيح.

الطباخ الثانى Second Saucier :

١- تحضير طلبات الشيف دي بارتى.

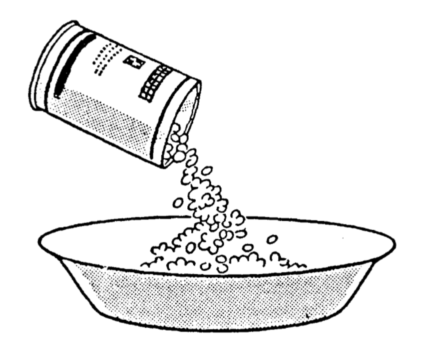
٢- تنظيف المكان والمطبخ والأوانى للأطعمة.

٣- يجب عليه الكشف على الأوانى التى تستعمل بالمطبخ والثلاجات.

٤- يجب عليه تذوق الأطعمة وطريقة تقديمها فى مكان وتجميل لائق.

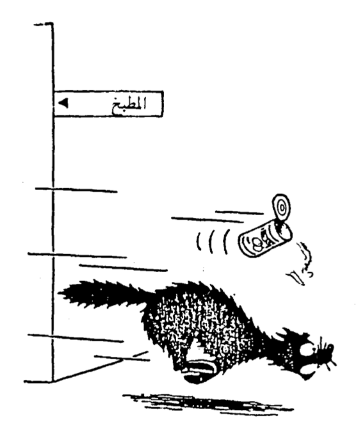
٥- يجب عليه تحضير المكان الذى يعمل به بالمطبخ نظيفا.

بعض الارشادات الصحية



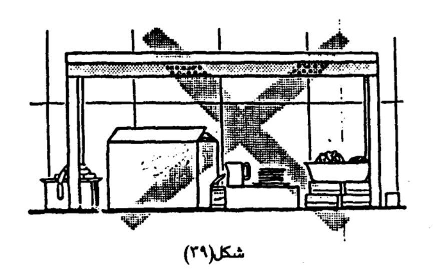
شكل(٣٧)

افرغ علب الأطعمة المحفوظة في أوعية غير قابلة للصدأ واحفظها في الثلاجة



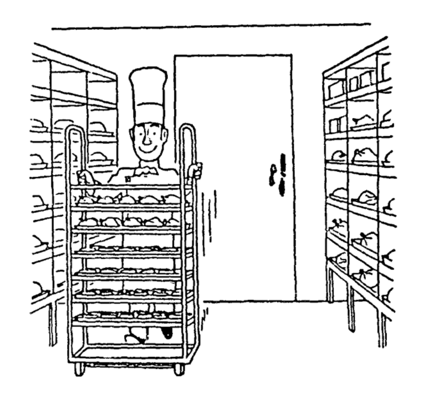
شكل(٣٨)

لا تسمح أبدا بدخول الحيوانات إلى المطبخ مهما كانت نظيفة



شكل(٣٩)

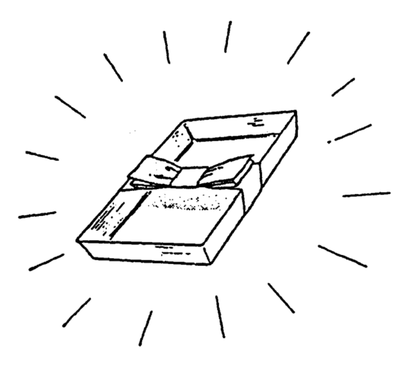
لا تخزن أبدا أي أطعمة على الأرض مباشرة



شكل(٤٠)

يجب أن تذيب اللحوم المجمدة والدواجن

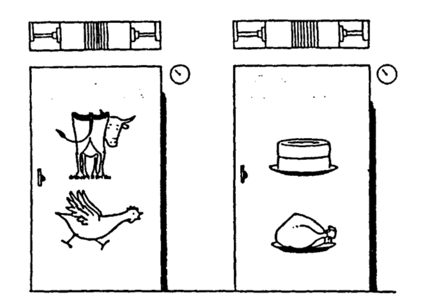
وإن أخذت من الوقت أكثر ولا تحاول إذابتها في الماء أبدا أو درجة حرارة الغرفة



شكل(٤١)

تأكد دائما من نظافة وجفاف أوانى الحفظ

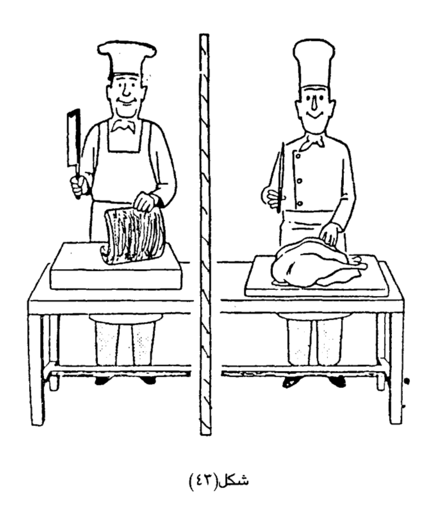
قبل أن تضع فيها أى مواد غذائية



شكل(٤٢)

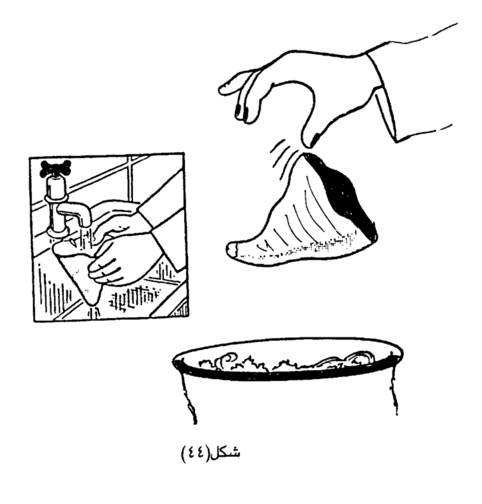
احفظ المأكولات النيئة فى ثلاجة خاصة

وكذلك المأكولات المطهوة فى ثلاجة خاصة



شكل(٤٣)

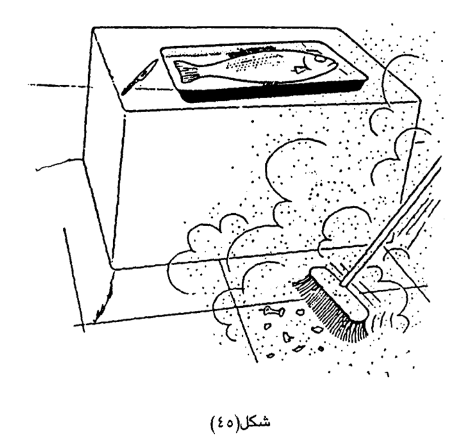
افصل بين الأطعمة فى المكان والمعدات



شكل(٤٤)

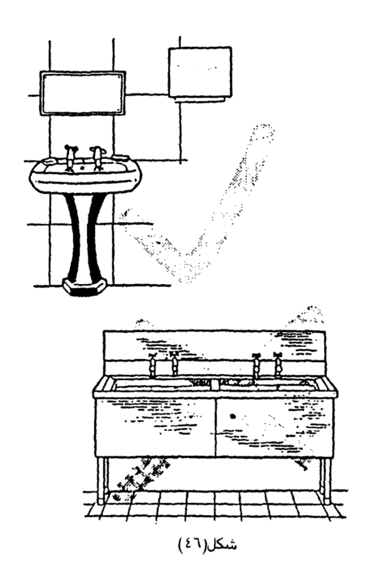
نظف كيس الكريم بعد كل استعمال وجففه

وإذا كان وقتى فعليك بالقاءه في النفايات



شكل(٤٥)

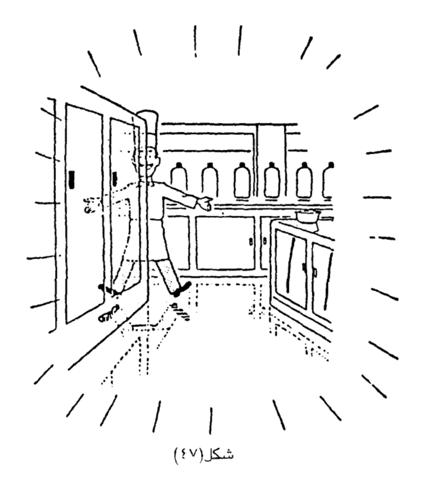
لا تنظف الغبار أثناء العمل بالأطعمة



شكل(٤٦)

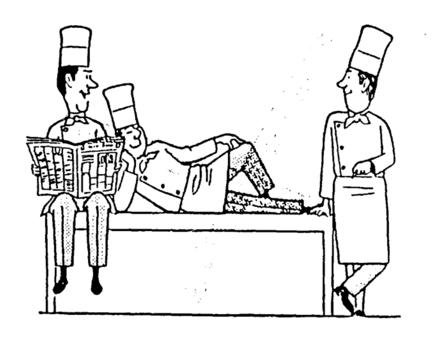
استخدم الحوض المخصص لغسل اليدين لنظافتك الشخصية

ولا تستخدم حوض غسل الأطعمة والأوانى



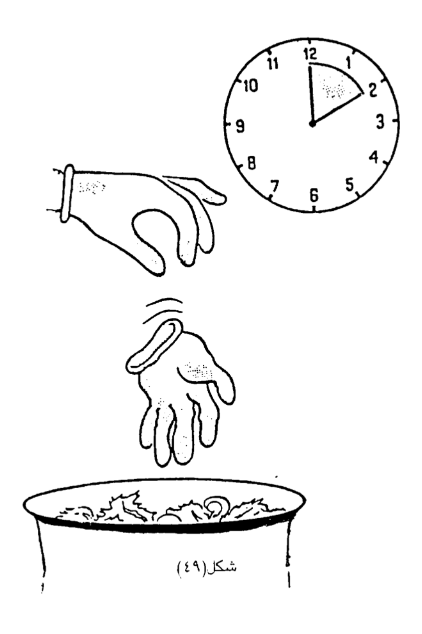
شكل(٤٧)

حافظ علي المعدات والأدوات نظيفة دائما وكأنها لم تعمل بعد



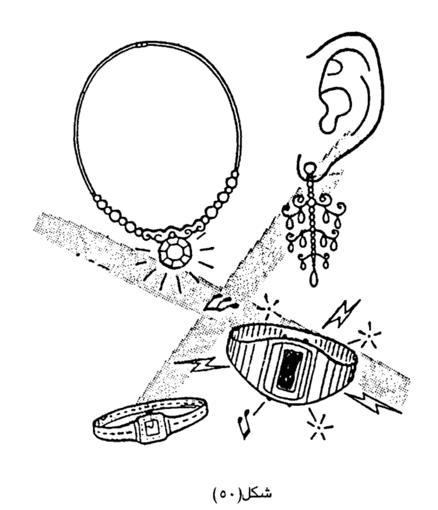
شكل(٤٨)

لا تجلس أو تنام أو تجلس على موائد العمل أبدا



شكل(٤٩)

لا تستعمل القفاز في العمل أكثر من ساعتين



شكل(٥٠)

لا تلبس المجوهرات أثناء العمل لأنها تسبب التهاب الجلد (عدا خاتم الزواج)



شكل(٥١)

لا ترشح أو تعطس أو تكح على الأطعمة



شكل(٥٢)

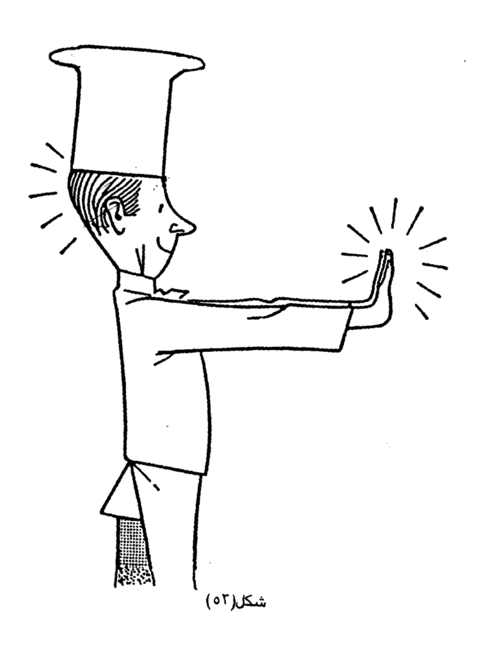
أغسل يديك جيدا وجففها جيدا

١- قبل بدأ العمل وبعد أخذ الراحة.

٢- قبل طهو الطعام وخصوصا إذا كنت لامست الأطعمة النيئة.

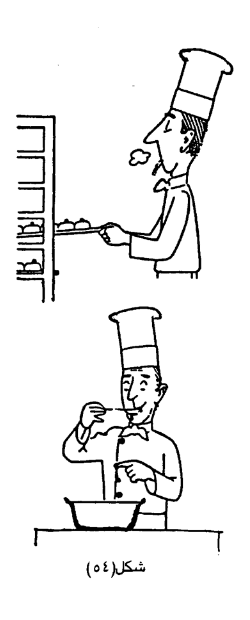
٣- بعد الخروج من المراحيض.

٤- إذا لامست المعدات القذرة.



شكل(٥٣)

احفظ شعرك وأظافرك نظيفة دائما



شكل(٥٤)

لا تأكل ولا تدخن ولا تحاول تذوق الأكل بأصابعك

في منطقة العمل



شكل(٥٥)

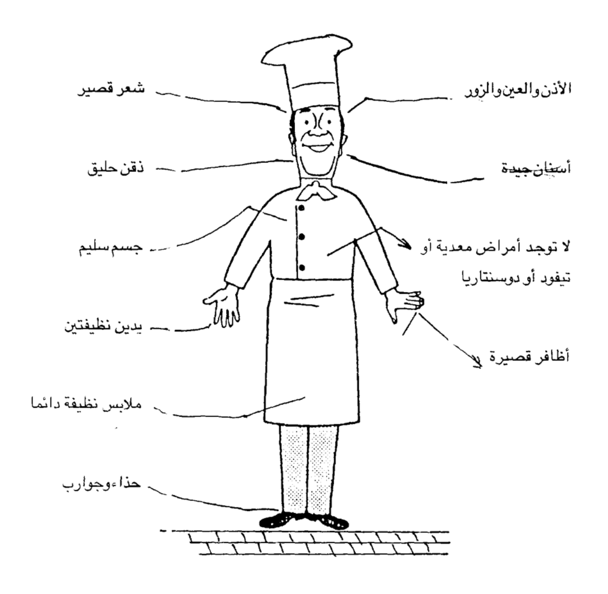
غطى الجروح والحروق بالغيار الطبى المناسب واحفظها بعيد عن الماء

ولا تلمس الأطعمة بيدك المجروحة دون غطاء وعلاج



شكل(٥٦)

دائما تستحم وتغير ملابسك باستمرار



شكل(٥٧)

المواصفات الصحية المطلوبة في طاهى المطبخ



شكل(٥٨)

عند الشعور بالأمراض الآتية اذهب للدكتور فورا

- الحكة الجلدية والدمامل
- الجروح
- أمراض العين والأذن
- الرشح
- الإسهال
- القيئ
- العفن المعوى

البَابُ الخَامِسُ

الفصل الأول

قسم التجهز والتحضير «الأستيوارد»
STEWARD DEPAREMENT

يتولى مسئولية هذا القسم شيف الأستيوارد ويعاونه مجموعة من المشرفين وعمال نظافة وعمال غسيل الأدوات وعمال الفضية وعامل القمامة ومسئولية هذا القسم هى تجهيز كل ما يتعلق بإدارة الأغذية والمشروبات من أدوات وتحضير الأجهزة الخاصة بالمطابخ من أفران وثلاجات وأدوات وماكينات التنظيف، وتجهيز أدوات البوفيهات من «شفنديش وأطباق» ..... إلخ.

مهام شيف الاستيوارد :

١- الإشراف على رؤساء الورديات وتدريب العاملين على كيفية القيام بتنظيف الأدوات مع مراعاة الاستعمال الصحيح حتى لا يتسببوا فى أى خسائر.

٢- إعطاء التعليمات بعمل جرد للأدوات وكذلك عدم وجود أى أدوات بصناديق الفضلات.

٣- عمل كشوفات حضور العاملين.

٤- التأكد من وجود الأدوات فى المطبخ بناء على قوائم الطعام.

٥- المراجعة على جميع ماكينات التنظيف.

٦- إعطاء تعليمات للوردية الليلية بالأعمال المطلوبة منها على سبيل المثال: تنظيف قيشانى المطابخ والأفران والشوايات والماكينات والأرضيات والثلاجات.

واجبات عامل التجهيز والتحضير :

أولا : نظافة جميع الماكينات الخاصة بالمطابخ مثل ماكينة فرم اللحم وتقطيع الخضروات والأفران والشوايات والثلاجات ..... إلخ.

ويجب مراعاة الآتى عند تنظيف الأجهزة السابقة :

١- التأكد ألا تكون الأجهزة ساخنة قبل نظافتها (لعدم التسبب فى حرق الأيدى).

٢- التأكد من انفصال التيار الكهربائى.

٣- الحرص عند نظافة الأجزاء الحادة.

٤- المعرفة التامة بتشغيل الماكينات.

٥- استخدام كل نوع من المنظفات والمحلول المناسب لكل ماكينة.

٦- بعد تنظيف الماكينة يجب التأكد من تجفيفها جيدا .

٧- فى حالة تنظيف الثلاجات يجب إخلائها من الأطعمة وغسلها بالصابون جيدا مع مراعاة عدم التأخير فى النظافة حتى لا تتلف الأطعمة خارج الثلاجة.

* * * *

مسئوليات عامل غسل الأدوات وتجهيزها

وضع الأدوات كل نوع على حده وترتيبها، فى حالة غسل الأكواب توضع مقلوبة مع التأكد من عدم بقايا فى الصنايق الخاصة بها وبعد ذلك يتم غسلها فى الماكينة وتوضع صناديق الأكواب فى أماكنها وأيضا فى حالة غسل الأطباق يوضع طبق واحد فقط فى كل فتحة من فتحات السير الخاص بغسل الأطباق فى الماكينة والتأكد من عدم وجود أى بقايا أطعمة فى الأطباق ثم بعد ذلك ترفع الأطباق النظيفة من الناحية الأخري، وبعد ذلك يتم ترتيب كل نوع على حده فى الأماكن المخصصة لها .

- تلميع الفضيات باستخدام الماكينات الخاصة بذلك.

- ويختص بمسئولية تلميع الفضية عامل الفضيات.

- عادة تقوم المطاعم فى الفنادق بتلميع فضياتها بالتناوب بحيث يقوم كل مطعم بتلميع الفضية الخاصة به أسبوعيا وكذلك المطابخ تقوم بتلميع الأوانى والسرافيس بأنواعها .

مكونات غرفة تلميع الفضية:

أحواض - مناضد - ماكينة تلميع الفضيات.

ماكينة تلميع الفضيات :

- وهى اسطوانية وتتكون من بلى معدنى صلب مغطى بالكروم قابل للاحتكاك مع وضع مواد خاصة بالتلميع مع مراعاة تنظيف الفضيات من الدهون قبل وضعها فى الماكينة وكذلك وضع السكاكين على حدة لمنع الحوادث.
- تلميع الفضية لفترة قصيرة حتى لا تتلف الفضيات نتيجة احتكاك البلى بها .
- وبعد رفع الفضيات من ماكينة التلميع توضع فى حوض به ماء لتنظيفها من المنظفات التى بها ثم يجب تجفيفها .
- أما بالنسبة للأدوات المصنوعة من النحاس فيستخدم فى تلميعها مادة تسمى «براسو» وذلك بوضع كمية مناسبة واستعمال قطعة من القطن ثم يتم تنظيفها من البراسو.

عامل رفع القمامة :

يوجد مكان فى كل فندق خاص بجمع القمامة التى يتم تجميعها من جميع الأقسام الخاصة بإدارة الأغذية والمشروبات مثل فضلات المطابخ وخلافه وبعد تجميعها عن طريق عمال القمامة توضع فى الأماكن المخصصة لهذا الغرض لحين حضور عمال النظافة الذين يعملون فى البلدية.

يجب فرز القمامة عند خروجها من الفندق لاحتمال وجود أدوات خاصة بالفندق قد وقعت فى براميل القمامة أثناء تفريغ الفضلات.

* * * *

كيفية تنظيف الأرضية وقيشانى الأرضية:

تنظيف الأرضية له خطوات فيجب أولا رفع أى مخلفات، ثم عن طريق المساحيق المطهرة والماء وباستخدام الفرشاة ذات اليد الطويلة يقوم عامل النظافة بعملية التنظيف الجيد والخطوة التى تليها تستخدم المسحة اليدوية ذات المؤخرة المصنوعة من الكاوتشوك ويتم مسح الأرضية من الماء والمساحيق إلى فتحات تسرب المياه مع مراعاة أن يكون المسح فى اتجاه واحد والخطوة الأخيرة هى تركيب فوطة مجففة فى الكاوتشوك لتجفيف الأرضية وفى نهاية العمل فى المطابخ يقوم عمال الاستيوارد بتنظيف قيشانى المطابخ، وتستعمل المنظفات الخاصة حتى يتسنى إزالة الأبخرة وما تبقى من الدخان الناتج من طهى الأطعمة وبعد ذلك يتم تجفيفها.

ماكينة غسل الأدوات :

عادة يوجد فى كل مطبخ ماكينة لغسل ونظافة الأدوات مثل:

الفضيات (معالق - شوك - سكاكين).

أكواب وكؤوس بجميع أنواعها.

صينى وأوانى وسرافيس الأطعمة.

ويتكون هذا القسم من ماكينة غسل الأدوات وبراميل لتفريغ الفضلات وأرفف لترتيب الأدوات بعد غسلها وصناديق لوضع الأكواب والكؤوس.

عندما يقوم مسئولو الخدمة بإحضار الصوانى وعليها الأدوات المستخدمة تراعى النقاط التالية:

١- وضع كل نوع من الأدوات فى المكان الخاص به على سبيل المثال الأكواب فى أماكنها والفضية والأطباق.

٢- تفريغ جميع الفضلات الموجودة فى الأطباق فى براميل المهملات.

٣- أخذ صينية نظيفة وترك الغير نظيفة لإعادة تنظيفها.

٤- أثناء حمل الأطباق على الصينية يجب وضع الأطباق الكبيرة تحت ثم الأصغر مع مراعاة حمل الكمية المناسبة.

٥- إحضار صوانى الأدوات المستعملة وعدم التأخير يسهل تنظيفها.

* * * *

يجب مراعاة الآتى فى قسم التجهيز والتحضير :

١- تدريب العاملين على استعمال الماكينات بالطريقة الصحيحة لتفادى الحوادث.

٢- عمل جرد باستمرار لمعرفة الأدوات المفقودة أولا بأول.

٣- وجود كل الأدوات فى مكانها الخاص بها بعد نظافتها.

٤- فى الحفلات الكبيرة التأكد من رجوع الأدوات بعد انتهائها.

٥- المراجعة على الأدوات بعد غسلها لاحتمال وجود بعضها غير نظيف ويتم إعادته للنظافة مرة أخرى.

٦- تنظيف الأطباق من بقايا الأطعمة قبل وضعها فى الماكينة.

٧- حمل كمية مناسبة من الأدوات خاصة الأطباق.

٨- عدم خلط الأدوات عند غسلها.

٩- فى حالة وجود أى عطل فى الماكينة تبليغ المسئول بصيانتها.

١٠- استعمال المنظفات الملائمة للأغراض المختلفة.

١١- رفع الأدوات الغير سليمة.



الفصل الثاني

نماذج لبعض المستندات الشائعة
فى إدارة الأغذية والمشروبات

تقرير الدخل اليومى

التاريخ : ....

مجموع المبيعات	صودا بيرة	نبيذ	ليكير	الضريبة	الطعام	مصدر المعلومات
	مفتاح 3	مفتاح 2	مفتاح 1	المعلومات من تقرير تشغيل البار	مفتاح 4	الاستراحة
	عمود 5	عمود 4	عمود 3	عمود 2	عمود 1	المعلومات من تقرير خدمة الطعام للفرد الواحد المطعـم
القيمة	القيمة	القيمة	القيمة	القيمة	القيمة	Part AM:
						مبيعات المطعم
						Emp. #
						Emp. #
						Emp. #
						Emp. #
						Emp. #
						Emp. #
						Emp. #
						Emp. #
						الإجمالى
						اللونج مبيعات اللونج
						Emp. #
						Emp. #
						Emp. #
						Emp. #
						Emp. #
						Emp. #
						Emp. #
						Emp. #
						الإجمالى

Daily Income Report

Date :						
Information Source	Food	Tax	Liquor	Wine	Beer/ Soda	Total Sales
Lounge	Information is from Bar Operations Report Key 4		Key 1	Key 2	Key 3	
Restaurant	Information is from Individual Food Servers Report Col. 1	Col. 2	Col. 3	Col. 4	Col. 5	
Part AM:	Amount	Amount	Amount	Amount	Amount	Amount
Restaurant Sales						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Totals						
Part II PM: Lounge Sales						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Emp. #						
Total						

التصرف فى فاتورة الضيف :

- وصول فاتورة الضيف فى الوقت المناسب.	٥ ٤ ٣ ٢ ١
- يمكن قرائتها.	٥ ٤ ٣ ٢ ١
- تحتوى الفاتورة على الأشياء التى قدمت.	٥ ٤ ٣ ٢ ١
- إجمالى الفاتورة صحيح	٥ ٤ ٣ ٢ ١
- قام مسئول الخدمة بشكر الضيف بعد استلام النقدية.	٥ ٤ ٣ ٢ ١
- قام مسئول الخدمة بأخذ الفاتورة للصراف مباشرة.	٥ ٤ ٣ ٢ ١
- قام مسئول الخدمة بأخذ الباقى من الصراف.	٥ ٤ ٣ ٢ ١
- استلمت الباقى صحيح (استلام الباقى بطريق الصواب) استلمت صورة الفاتورة.	٥ ٤ ٣ ٢ ١
- قام مسئول الخدمة بدعوة الضيف للرجوع.	٥ ٤ ٣ ٢ ١
- من فضلك ضع رقم الشيك.	٥ ٤ ٣ ٢ ١
- التعليق على تناول فاتورة الضيف.	٥ ٤ ٣ ٢ ١
	إجمالى

الإكرامية (فى حالة دفعها)

معيار عدد النقاط فى تصرف الفاتورة ٥٥

عدد النقاط الفعلية

Guest Check (Bill) Handling:

A. The geuest check arrived at the appropriate time.	5	4	3	2	1
B. The check was readable.	5	4	3	2	1
C. The check correctly reflected what had been served.	5	4	3	2	1
D. The check informed you that he/she would return for your payment when you were ready.	5	4	3	2	1
F. The server said thank you after he/she recived your payment.	5	4	3	2	1
G. The server took the payment directly to the cashier.	5	4	3	2	1
H. The server brought your change directly from the cashier.	5	4	3	2	1
I. You received the correct change.	5	4	3	2	1
J. You received the check stub.	5	4	3	2	1
K. The server invited you to return.	5	4	3	2	1

L. Please list restaurant check number.

M. Comments regarding check handling:.................... Total..........

.... Tip (if charged)..

....

....

Standard Point Score for Check Handling __55__

Actual - Ponit Score ____________________

Weekly labor Hour Report تقرير ساعات العمل الإضافية

Week of:______ Section:_______ Supervisor:______

Shift:__________

Position Employee	7/14 Mon	7/15 Tues	7/16 Wed	7/17 Thurs	7/18 Fri	7/19 Sat	7/20 Sun	Total Labor Hours Actual	 Standard
Dining Room									
Jeunifer	7	-	7	6	7.5	6	-	33.5	31.0
Brenda	-	7	6.5	7	5	8	5	38.5	38.5
Sally	-	5	8	8	7	10	-	38.0	36.0
Paitty	8	6	6	-	4.5	-	6	30.5	31.0
Annk	4	4	6.5	-	4.5	-	5	24.0	22.0
Thelma	6	5	7.5	-	4.5	-	-	26.0	24.0
Elsie	6	4	-	-	8	8	8	34.0	34.0
							Total	224.5	216.5

Difference 8.0

Remarks: 7/18 - Jennifer, Sally, and Elsie given extra hours to learn tableside flaming.

7/19 - Sally stayed 2 extraa hours - special cleaning

Hoarly Guest Count Sheet لوحة إحصاء حساب الضيف المتكرر

Date:____________ Perpared By:__________________

Time	Tally	Reservations	Actual
5:00 p.m.		3	8
6:00 p.m.		8	24
7:00 p.m.		22	49
8:00 p.m.		36	51
9:00 p.m.		14	40
10:00 p.m.		10	19
11:00 p.m.		0	8

Hourly Guest Count Record سجل إحصاء حساب الضيف المتكرر

Prepared By:_____________________

Time

Date	5-6 p.m.		6-7 p.m.		7-8 p.m.		8-9 p.m.		9-10 p.m.		10-11 p.m.		11p.m. - 12p.m.	
8/1	Res.	Actual	Res.	Actual	Res.	Actual	Res.	Actual	Res.	Actual	Res.	Actual	Res.	Res.
	3	8	8	24	22	49	36	51	14	40	10	19	0	8
82	3	6	10	25	30	55	38	55	10	30	10	25	5	6

Emploee Schedule جدول العاملين

Shift :______________ Week of :______________

Section :______________ Supervisor:______________

Position:______________

Employee	7/14 Mon	7/15 Teus	7/16 Wed	7/17 Thurs	7/18 Fri	7/19 Sat	7/20 Sund
Jee	12:00-7:00 (5/6)	–	12:00-7:00 (–)	1:00-7:30 (–)	–	12:00-7:00	–
Ann	–	12:00-7:00 (5/6)	1:00-7:30 (–)	12:00--7:70 (–)	–	–	12:00-7:00 (–)
John	3:00-8:00 (7/8)	1:00-5:00 (–)	3:00-8:00 (–)	–	–	1:00-7:30 (5/6)	1:00-7:30 (–)
Sue	–	3:00-8:00 (7/8)	12:30-8:30 (5/6)	12:30-7:30 (–)	12:00-7:00 (–)	–	–
Myron	12:30-6:30 (–)	12:30-6:00 (–)	–	–	3:00-7:30 (–)	3:00-8:00 (7/8)	3:00-8:00 (–)
Stacey	3:00-7:00 (–)	3:00-7:00 (–)	3:00-7:30 (–)	3:00-7:300 (7/8)	–	–	12:30-8:30 (–)
Paul	1:00-5:00 (–)	1:00-5:00 (–)	–	–	3:00-8:00 (–)	12:30-8:30 (–)	3:00-7:00 (7/8)
June	1:00-7:00 (–)	–	–	1:00-7:00 (5/6)	1:00-8:30 (–)	3:00-7:00 (–)	–
Stan	–	–	3:00-8:00 (7/8)	1:00-7:00 (–)	3:00-7:30 (–)	–	1:00-6:00 (–)
Karen	1:00-7:00 (–)	1:00-7:00 (–)	–	–	1:00-5:00 (5/6)	1:00-6:00 (–)	2:00-7:00 (–)
Betty	–	–	3:00-7:00 (–)	3:00-8:00 (–)	3:00-8:00 (7/8)	2:00-7:00 (–)	–

Numbers in parentheses refer to required setup/cleanup activities. Since this is a PM shift, there are fewer setup and cleanup duties than would be required during early morning or late evening shifts.

Emploee Time Log **جدول العاملين**

Department :______________ Payroll Number :______________

Employee :______________

Date	Time In	Time Out	Total Hours	Time In	Time Out	Total Hours	Daily Total Hours

Shopper's Service Report, Continued

الصنف المشترى :

الطعام			المشروبات		
السعر	الصنف	#	السعر	الصنف	#
______	______	______	______	______	______
______	______	______	______	______	______
______	______	______	______	______	______
______	______	______	______	______	______

المجموع : ____________ المجموع : ____________

السعر الكلى ______________

نرجو الاستجابة لاستعمال كل من الجمل الآتية :

١- موافقة أكيدة.

٢- (موافقة إلى حد ما) من غير أكيدة.

٣- لا موافقة ولا غير موافقة.

٤- عدم الموافقة إلي حد ما.

٥- عدم موافقة أكيدة.

لا ينطبق على هذه الجملة.

قم بتجميع هذه النقاط وقارن الهدف الحقيقى مع مستوى الهدف المشار إليه (المعيارى).

Shopper's Service Report, Continued

Itms Purchased:

Beverages:			Food:		
#	Item	Preice	#	Item	Price
_____	_____	______	______	______	______
_____	_____	______	______	______	______
_____	_____	______	______	______	______
_____	_____	______	______	______	______
	Total : ______			Total : ______	

Total Price:______________

Please respond to each statement using the following scale:

1- Strongly Agree.

2- Somewhat Agree.

3- Neither Agree nor Disagree.

4- Somewhate Disagree.

5- Strongly Disagree.

NA - The statement does not appty.

To Score: Total all points and compare the actual score with the standard point Score. (When statement are not applicable, change Standard Point Score correspondingly.).

Total Standard Point Score:____________

Total Actual Point Score :____________

التحية

- يقوم الموظف بتحيتك فورا بمجرد دخولك منطقة تناول الطعام	٥ ٤ ٣ ٢ ١
- يستفسر المضيف أو المضيفة عن اسمك أو يقوموا بإعطاء تعليق ظريف	٥ ٤ ٣ ٢ ١
- التعليقات الخاصة بالتحية.	٥ ٤ ٣ ٢ ١

جلوس العميل

- يسأل الموظف ما إذا كنت ترغب في الجلوس فى أماكن المدخنين أو غير المدخنين	٥ ٤ ٣ ٢ ١
- يقوم الموظف باصطحابك إلى مائدتك عندما تكون جاهزا	٥ ٤ ٣ ٢ ١
- يجب على المضيف أو المضيفة أن يكون أنيقاً	٥ ٤ ٣ ٢ ١

- الجلوس
- النظافة
- الخدمة
- الطعام
- قوائم الطعام
- فاتورة الضيف

Greeting

A. You were greeted immediately upon entering the dining area.	5	4	3	2	1
B. The host hostess moved away from the stand.	5	4	3	2	1
C. The host hostess asked your name and or made a friendly gracious comment.	5	4	3	2	1

D. Comments regarding Your greeting:________________

____

____

____

Total Standard Point Score:_____15_____

Actual Point Score :___________

Seating

A. You were asked whether you preferred to be seated in the nonsmoking or the smoking.	5	4	3	2	1
B. When you were ready to be seated, you were immediately led your table.	5	4	3	2	1
C. The host / hostess was attractively dressed.	5	4	3	2	1

Seating
Cleanliness
Atmosphere
Service
Food
Menu
Guestcheck (Bill) Handling

الحلوى (الاسم) : ______________________

	١	٢	٣	٤	٥
الحلوى	١	٢	٣	٤	٥
الكمية المناسبة	١	٢	٣	٤	٥
طازجة	١	٢	٣	٤	٥
لها رائحة مناسبة	١	٢	٣	٤	٥

تطبيقات علي الحلوى : ______________________

____

R. Each of the following items corresponded with its menu description:

	١	٢	٣	٤	٥
فواتح الشهية	١	٢	٣	٤	٥
السلاطة	١	٢	٣	٤	٥
الطبق الأول	١	٢	٣	٤	٥
الحلوى	١	٢	٣	٤	٥

تعليقات إضافية بخصوص كمية الطعام الزائد : ______________________

____

____

____

____

Dessert (Name):______________________

P. The dessert:

Was appropriately portioned.	5	4	3	2	1
Was fresh,	5	4	3	2	1
Was served at the correct temperature, and	5	4	3	2	1
had an excellent flavor.	5	4	3	2	1

Q. Additional comments regarding the dessert: ______________________

____

R. Each of the following items corresponded with its menu description:

Appetizer	5	4	3	2	1
Salad	5	4	3	2	1
Entree	5	4	3	2	1
Dessort	5	4	3	2	1

S. Additional comments regarding the overall food quality:______________________

____

____

____

____

STANDARD POINT SCORE FOR FOOD: 220 ACTUAL POINT SCORE:________

قائمة الطعام

– قائمة الطعام نظيفة وخالية من البقع	١	٢	٣	٤	٥
– قائمة الطعام منظمة	١	٢	٣	٤	٥
– قائمة الطعام واضحة	١	٢	٣	٤	٥
– نوعيات الأطعمة مناسبة	١	٢	٣	٤	٥
– الأطعمة الخاصة موجودة	١	٢	٣	٤	٥
– إتاحة أصناف قائمة الطعام النباتية	١	٢	٣	٤	٥

التعليقات والتغييرات التي ترغب في اقتراحها بخصوص قائمة الطعام : ____________________

____

____

____

STANDARD POINT SCORE FOR THE MENU: 45

ACTUAL POINT SCORE:____________________

STANDARD POINT SCORE FOR FOOD: 220 ACTUAL POINT SCORE:________

A. The menu was clean and free from spots.	5	4	3	2	1
B. The menu fit the theme of the dining outlet.	5	4	3	2	1
C. The menu was well organized.	5	4	3	2	1
D. The menu was clearly written.	5	4	3	2	1
E. Descriptions were appetizing.	5	4	3	2	1
F. The number of items available was appropiate.	5	4	3	2	1
G. Specials were available.	5	4	3	2	1
H. Vegetaian menu items were available.	5	4	3	2	1
I. The menu was an efiective marketing tool.	5	4	3	2	1

J. Comments and changes you'd like to see regarding the menu:________________

____

____

____

____

STANDARD POINT SCORE FOR THE MENU: 45

ACTUAL POINT SCORE:____________

تقرير الموظف عن الحادثة

العنوان : ______________ المؤسسة : ______________

اسم المصاب : ______________ المشـرف : ______________

الوظيفـــــة : ______________ القســـم : ______________

وقت الحادثة : ______________ تاريخ وقوع الحادثة : ______________

مكان الحادثة : ______________

____

طبيعة الحادثة : ______________

____

سيارة الإسعاف ☐ الطبيب ☐ إسعاف أولى ☐ لا يوجد ☐

☐ مستشفى ☐

ضرورة العناية الطبية : ______________________________

رد فعل المصاب أثناء وقوع الحادثة : ______________________________

____

____

____

الظروف البيئية المساعدة على وقوع الحادثة : ______________________

____

____

____

تصحيح الأوضاع لمنع وقوع حوادث فى المستقبل : ______________________

____

____

____

توقيع المشرف: ______________ توقيع الموظف : ______________

التاريخ : ______________ التاريخ : ______________

Employee Accident Report

Establishment :____________ Adress :____________

Supervisor :____________ Name of Injured:_______

Department :____________ Possition:____________

Date of accident :____________ Time of accident:_______

Place of accident:______________________________

Nature of Injury :______________________________

____

☐ None ☐ First aid ☐ Medical doctor ☐ Ambulance

☐ Hospital ☐ Other (specify)

Medical attention necessary: ______________________

Action of injured at time of assident: _______________

____

____

____

Conditions in the environment contribution of the accident:___

____

____

____

Corrective action necessary to prevent further accident:

____

____

____

Date corrective action taken:______________________

Employee's signaature: _________ Supervissor's signature: _

Date: ______________________ Date: ____________

Develop a Schedule of Servers Work Days تطوير جدول العمل اليومى

Server Schedling Worksheet

Employee Name	Server	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
Margaret	1	ON	ON	ON	ON	ON	--	--
Cindy	2	--	ON	--	ON	ON	ON	ON
Jack	3	ON	ON	ON	x	x	ON	ON
Linda	4	ON	ON	x	ON	ON	ON	--
Sally	5	ON	ON	x	x	ON	ON	ON
Bill H.	6	ON	ON	x	x	ON	ON	ON
Phil	7	ON	ON	x	x	ON	ON	ON
George	8	ON	ON	x	x	ON	ON	ON
Johan	9	ON	ON	x	x	ON	ON	ON
Stacey	10	ON	ON	x	x	ON	ON	ON
Ray	11	ON	ON	x	x	ON	ON	ON
Mary	12	ON	ON	--	--	ON	ON	ON
Karen	13	ON	ON	ON	ON	x	x	ON
Mile D.	14	ON	ON	ON	ON	x	x	ON
Sam	15	ON	ON	ON	ON	x	x	ON

Develop a Schedule of Servers Work Days

Server Schedling Worksheet

Employee Name	Server	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
Betty B.	16	ON	ON	ON	ON	x	x	ON
Betty C.	17	ON	ON	ON	ON	x	x	ON
Don	18	ON	x	ON	ON	x	ON	ON
Joy	19	x	x	ON	ON	ON	ON	ON
Glenda	20	x	x	ON	ON	ON	ON	ON
Brenda	21	x	x	ON	ON	ON	ON	x
Milke F.	22	x	x	ON	ON	ON	ON	x
Marj	23	x	x	ON	ON	ON	x	x
Bill J.	24	x	x	ON	x	ON	ON	x
Whitey	25	x	x	ON	x	x	ON	x
Balke	26	x	x	ON	x	ON	ON	x
Total Server Shifts		17	17	15	14	18	19	18

* Dash indicales server cannot work that day.
** "X" indicates server is not nedded that day.

Report of Guest Injury

Injury Accident Report

Case No.:______________

Note Use reverse side for additional information

Date :______________

Security :______________

Officer :______________

Injured Person (Name):_____ Sex:_____ Date of Birth:___

Address: (Street):__________ Phone ( ):_________

City, State, Zip code:________

Date Occurred:________________ Time:________________

Reported By:________ Time:_________ Date:_________

Address: (Street):__________ Phone ( ):__________

Where Occurred (exact Location) :____________________

____

Reason Person Was At Location: ______________________

____

Detailed Description of Location: ____________________

____

____

____

Injury:____

Clothing: Street-length dress:______________________

Floor-length dress:___________________ Shorts:______

Swimsuit:_________ Shirt bloues & trousers :________

Other :_____________________________

Shoes: Regular:______ Sandals:_____ Barefoot:_______

Platform shoes :__________ High heels:___________

Tennis or runing shoes:_________ Others:_________

Wearing Glasses: Yes :__________ No:___________

Prescriptionn glasses :__________ Sunglasses:_______

Required wear glasses: Yes:_______ No:____________

Physical Conditiooon Prior Accident: No physical defects:____

____

Handicapped (describe):_______________________

On crutches:______________ Uses cane:____________

Had been drinking:_________ Other:_______________

Injured Taken To :____________ Taken By :___________

Physicians Name :____________ Phone :_____________

Witnesses (Name, Phome and Address): ________________

____

____

Signature of Person Filling Out Report: ________________

____

نموذج لنظام العمل

رقم : ____________ نظام العمل : ____________

متطلبات الخدمة : ________________________________

____

____

متطلبات العامل : ________________________________

طبيعة المشكلة : ________________________________

____

____

____

____

____

____

العمل المنجز : ________________________________

____

____

____

____

استكمال العمل : ____________________

التاريخ : ____________________

توقيع مشرف الصيانة : ____________________

Sample Work Order

Work Order :_________ No.:_______________

Requested Servies:____

____

____

Preson Requesting: ____________________________________

Nature of Problem: ____________________________________

____

____

____

____

____

____

Work Performed:_______________________________________

____

____

____

____

Person Completing Work:_____________

Date Performed:____________________

Maint. Supervisor's Signature:__________

سجل الاصلاحات

رقم الآلة : ____________ نـوع الماكينـة : ____________ الخدمة : ____________

النـــوع : ____________ رقم التسلسل : ____________ الموقـع : ____________

تكفة الشراء : ____________ تاريخ الشراء : ____________

اجراءات الصيانة :

الوظيفة : ____________ المدة (الفترة) ____________

تعليمات خاصة : ____________

Repair Log

Service __________	Type Macjine __________	Equipment No. __________
Location __________	Serial __________	Model No. __________
Make __________	Date Parchased __________	Purchase Cost __________

Prevertive Maintenance Procedures:

Function:	Interval

Special Instructions:

قيـادة : ____________ المواصفات : ____________

السـير : ____________ التيار الكهربائى : ____________

الفيشة : ____________ الحالة : ____________

تشحيم : ____________ الضغط : ____________

الفلـتر : ____________ سائل وعصارة : ____________

أجزاء إضافته مطلوبة :

الكمية	رقم مخزون الفندق	رقم الجزء	جزء

دفتر تسجيل الاصلاحات

رقم الآلة ____________

التكلفة	العامل		الساعات		العمل المنجز	بواسطة	التاريخ

Specifications ______________________ Drive ______________________

Voltage ______________________ Belts ______________________

Amperage ______________________ Fuse ______________________

Phase ______________________ Lubrication ______________________

Pressure ______________________ Filter ______________________

Rped ______________________

Fluids ______________________

Spare Parts Required:

Part :	Mfr. Part No.	Hotel Stock No.	Quantity

Repair Log Record:

Equip No. ______

Date	By	Work Performed		Hours	Mat'l.	Labor	Cost to Date

جدول الصيانة

			شهر	يناير				فبراير				مارس				أبريل				مايو				يونيه			
مكان العمل	وصف العمل	رقم الصنف	أسبوع	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

Prevntive Maitenance Schedule

			Month	January				February				March				April				May				June			
Location of Work	Description of Work	No. Item	Week	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

نظرة مالية بوسائل الترفيه

Part A: Break - Even Concerns عدد الضيوف

إحصاء التكلفة المباشرة للحدث	
بانـــد	$ 800.00
اعـــلان	300.00
عمالة إضـــافية	100.00
التكلفة الإجمالية	$ 1,200.00

تقييم صافى الربح

مبيعات الطعام	= 10% Net Profit
مبيعات المشروبات	= 20% Net Profit
متوسط المبيعات	= $ 14.00
الأطعمة والمشروبات	= 2 @ $ 2.00
صافى الربح من عميل واحد	
ربح الأطعمة	= $ 14.00 x .10 = $ 1.40
ربح المشروبات	= $ 4.00 x .20 = .80
الربح الصافى	$ 2.20

Financial Aspects of Entertainment

Part A: Break - Even Concerns (Number of Guests)

Step 1- Calculate Direct Costs for Event

a. Band (or other entertainment)	$ 800.00
d. Advertising	300.00
c. Additional Labor (arrange room, cleanup, etc.)	100.00
Total Direct Costs	$ 1,200.00

Step 2- Estimate Net Profit per Guest

a. Food Sales	= 10% Net Profit
b. Beverage Sales	= 20% Net Profit
c. Average Food Check	= $ 14.00
d. Average Drink Sales	= 2 @ $ 2.00

Net Profit Guest is:	
e. Food Profit	=$ 14.00 x .10 = $ 1.40
f. Beverage Profit	= $ 4.00 x .20 = .80
net Profit	$ 2.20

Alternate Employee Time Log سجل بدائل وقت العمالة

Work Schedule From: ________ To:_______

Clock nO.	Name	Scheduled Mon.	Actual Hours Worked	Scheduled Tues.	Actual Hours Worked	Scheduled Wed.	Actual Hours Worked	Scheduled Thurs.	Actual Hours Worked	Scheduled Fri.	Actual Hours Worked	Scheduled Sat.	Actual Hours Worked	Scheduled Sun.	Actual Hours Worked	Scheduled Houn.	Actual Hours Worked	Actual Reg Hours	Ot.. Hours
5432	Saly Johnson																		
5433	Joe Jones																		

* Scheduled Hours include an unpaid break of 30 minutes.
** Reg. - Regular
*** Ot = Overtime

Step 3- Calculate Number of Guest to Break Even

$ 1.200	$ 2.20	=	5454
Total Direct Costs	Net Profit		Number of Guests Nedded
	Net Profit		to Break Even

Part B: Break - Even Concerns (Additional Income)

Step 1- Calculate Income per Guest (See Step 2 of Part A)

Food Income	$ 14.00
Beverage Income	4.00
Income per Guest	$ 18.00

Step 2- Estimate Number of Guest Needed
From Step 3 of Part A = 545 Guests

Step 3- Detcemine Break - Even Level for Sales Income

5.15	$ 18.00	$ 9.810.00
Number of Guests	Income per Guests	Approximate Income
(Step 2)	(Step 1)	Needed to Break Even

Step 3- Calculate Number of Guest to Break Even

$ 1.200	$ 2.20	=	5454
التكلفة الإجمالية	صافى الربح من عميل واحد Net Profit		Number of Guests Nedded to Break Even0

Part B: Break - Even Concerns (Additional Income)

إحصاء العائد (الدخل)

- عائد الأطعمة
- عائد المشروبات
- العائد من العميل الواحد

تقييم عدد الضيوف المحتاج إليهم

مستوى خفض عائد المبيعات

$ 9.810.00	$ 18.00	5.15
العائد المحتمل	الدخل بالضيف الواحد	عدد العملاء

Calculation of Weekly Employee Meal Credits

Employee Name	Mon.			Tues.			Wed.			Thurs.			Fri.			Sat.			Sun.			Total Meals			Meal Credit			Total Meal Cost			Total Wage Credit
	B	L	D	B	L	D	B	L	D	B	L	D	B	L	D	B	L	D	B	L	D	B	L	D	B	L	D	B	L	D	

Sample Calculation of Potential Income

الزجاجات باللتر صافى الكمية المستعملة	33.8 oz باللتر (Ounces Bottle)	=	287.3 الاجمالى المستعمل
الإجمالى	1.5 oz. متوسط حجم الحصة	=	191.33 عدد المشروبات الثابتة
عدد المشروبات الثابتة	$ 2.00 متوسط سعر المبيعات	=	$ 383.00 الدخل المحتمل

يسكب عامل البار السائل الروحى على أساس الأذوقة، ويمكن للمدير إحصاء الدخل من خلال مبيعات مشروب معين كالآتى:

١- إحصاء عدد الأوقيات الحقيقى المستعملة.

٢- تحديد الرقم التقريبى للمشروبات المباعة.

٣- تقييم حج قيمة الدخل المحتمل الحصول عليه.

Sample Calculation of Potential Income

For Scotch:

5.8 Liter bottles (Net amoint used)	33.8 oz. per liter (Ounces Bottle)	=	287.3 (Total oz. used)
287 (rounded) (Total ounces used)	1.5 oz. (Average portion size)	=	191.33 (Number of drinks sold)
191 (rounded) (number of drinks sold)	$ 2.00 (Average sales price)	=	$ 383.00 (Potential income).

Typically, bartenders pour (measure) liquor on the basis of ounces; however, they purchase liqour bottles in metric units. Managers can calculate potential income from sales of a particular beverage as follows:

1. Calcullate the number of ounces actually used. (In exhibit 14.6, you will note that 8.5 one-liter bottles of scotch were used at the banquet. Sinnce each liter contains 33.8 ounnces, approximately 287 ounces scotch were actually used.)
2. Determine the approximate number of drinks sold. (Divide the total ounces used by the portion size: 287 oz. ÷ 1.5 oz. = approximately 191 drinks sold.).

3- Estimate the potential income. (Multipty the number of drinks sold by the selting price: 191 drinks x $ 2.00 selling price = $ 382.).

ملخص الدخل الشهرى

الشهر : ____________

التاريخ	الطعام		الضريبة		ليكير		النبيذ		صودا - بيره		المجموع	
	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM
المجموع الإجمالى												

Monthly Income Recap

Date	Food		Tax		Liquor		Wine		Seer/Soda		Total	
	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM
Totals												

Food and Beverage Sacurity.

تقدير إيرادات الأطعمة والمشروبات

افترض أن إجمالي معدل الإشغال للفندق ٢٥٥ ضيف لليوم والمنشأة بها مطعم واحد، مدير المطعم يستطيع تقدير مبيعات الأغذية والمشروبات.

تقدير كفرات الأطعمة :

تقدير نفقات الإفطار = الضيوف المترددون على المطعم + إفطار الضيوف المقيمون = النسبة المئوية x عدد الضيوف

يجب أيضا مراعاة العوامل المؤثرة على حجم وجبات العشاء كالأحداث التي تقع في الفندق، وعادات المدينة مع ربط تاريخ الاحصائيات بالتنبؤات.

الغذاء :

مبيعات وجبة الغذاء = متوسط قيمة الشيك x عدد الضيوف

العشاء :

مبيعات وجبة العشاء = متوسط الفائدة x عدد وجبة العشاء

عائد المشروبات :

عائد المشروبات = نسبة عائد المشروبات x حجم المبيعات = مبيعات وجبة العشاء x مبيعات وجبة الغذاء

Estmating Food Covers and Beverage Revenue

Assume that the total occupancy rate for a hotel is estimated to be 255 guests for the day and the property has only one food outlet. Knowing this and other factor from experience, the restaurant manager can estimate food covers and beverage sales.

Estimates of Food covers

Breakfast: 20% of house guests plus 65 walk-in guests

$$\frac{255}{\text{Number of house guests}} \times \frac{20\%}{\text{Percent}} = \frac{51}{\text{breakfasts house guests}} + \frac{65}{\text{walk in guests}} = \frac{166}{\text{estimated breakfast covers}}$$

You must also figure factors which affect lunch and dinner volumes such as events in the hotel, conventions in the city, and related statistical history into the forecasts.

Lunch:

$$\frac{105}{\text{number of lunch}} \times \frac{\%\ 4.55}{\text{check average}} = \frac{\$\ 477.75}{\text{lunch sales}}$$

Dinner:

$$\frac{160}{\text{number of dinners}} \times \frac{\$\ 8.55}{\text{check average}} = \frac{\$\ 1{,}268.00}{\text{dinner sales}}$$

Beverage Revenue

Bases on experience, beverage sales are approximately 22% of the lunch and dinner sales. No relationship between breakfast sales and beverage income has been discovered.

$$\frac{\$\ 477.75}{\text{lunch sales}} \times \frac{\$\ 1{,}368.00}{\text{dinner sales}} = \frac{\$\ 1{,}845.75}{\text{total sales}} \times \frac{22\%}{\text{beverage income percent}} = \frac{\$\ 406.07}{\text{estimated beverage revenue}}$$

This property will base the scheduling of labor for this day breakfast, lunch, and dinner covers of 116, 105, and 160 meals, respectively. The allowable labor listed on the staffing guide for the beverage section is based on an estimated beverage revenue of % 406.07.

التنبؤ بحجم كمية الطعام خلال عشرة أيام

(الفندق)

تاريخ الإعداد : ____________ الموقع : ____________

نهاية الأسبوع : ____________

Date																						
Day	Thur.		Fri.		Sat.		Sun.		Mon.		Tues.		Wed.		Thur.		Fri.		Sat.		Totals	
	Previous Week																					
المطعم (الأغذية)	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	A	A
الإفطار																						
الغذاء																						
العشاء																						
مجموع النفقات																						
الكوفى شوب																						
الإفطار																						
الغذاء																						
المجموع																						

TEN-DAY Volume Forecast - Food

Motor - Hotel:____________
(Location)

Date Perpared:____________
Week Ending:____________

Date																						
Day	Thur.		Fri.		Sat.		Sun.		Mon.		Tues.		Wed.		Thur.		Fri.		Sat.		Totals	
	Previous Week																					
Food Department	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	A	A
Dining Room																						
Breakfast																						
Lunch																						
Dinner																						
Total D.R. Covers																						
Coffee Shop																						
Breakfast																						
Lunch																						
Total C.S. Covers																						

التنبؤ بحجم كمية الطعام خلال عشرة أيام

(الفندق)

تاريخ الإعداد : ______________ الموقع : ______________

نهاية الأسبوع : ______________

التاريخ																						
اليوم	Thur.		Fri.		Sat.		Sun.		Mon.		Tues.		Wed.		Thur.		Fri.		Sat.		الإجمالى	
	الأسبوع الماضى				السبت		الاحد		الاثنين		الثلاثاء		الأربعاء		الخميس		الجمعة		السبت			
حفلات	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	A	A
الإفطار																						
الغذاء																						
العشاء																						
قيمة نظافة الحفلات																						
خدمة الغرف																						
مجموع النفقات																						
مجموع نفقات الطعام																						

تعليقات خاصة

التنبؤ = F   حقيقى = A

TEN-DAY Volume Forecast - Food

Motor - Hotel:__________
(Location)

Date Perpared:__________
Week Ending:__________

Date																						
Day	Thur.		Fri.		Sat.		Sun.		Mon.		Tues.		Wed.		Thur.		Fri.		Sat.		Totals	
	Previous Week																					
Banquet	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	F	A	A	A
Breakfast																						
Lunch																						
Dinner																						
Total Banquet Covers																						
Room Service																						
Total R.S. Covers																						
Total Food Covers																						

Special commments
(i.e. types of groups ----- V.I.P. etc.)
F = Forecast
A = Actual

نموذج لتعطل أو استمرار العمل

تقديم خدمة الكوكتيل

١- ضع الكوكتيل نابكن أمام كل عميل. قم بتقديم جميع المشروبات من جهة اليمين باليد اليمني. ضع الكوكتيل علي النابكن. لا تسأل عمن طلب كل مشروب (يجب أن تتذكره بنفسك) أذكر اسم كل مشروب عند تقديمه كنبيذ اسكتلندي، مارتيني دوبل أو نبيذ اسكتلندي لاذع المذاق.

٣- توضح معرفتك بصاحب الطلب مدي عنايتك بالطلب. يشعر العميل بأنك تقدم له خدمة خاصة عند تكرار ما يأمر به.

مراجعة طلب الكوكتيل ولو للحظة واحدة.

٢- كن لطيفا، واحضر ما يطلب منك للمرة الثانية متبعا نفس الاجراءات كما في الجولة الأولى. قم بإزالة الأكواب الفارغة والفوط الباقية من الخدمة الأولى. ضع الفوط الجديدة ثم قدم المشروبات.

٤- قم بالمراجعة عند تناول حوالي ثلث المشروبات.

الحصول علي طلب الطعام.

يقوم الويتر بسؤال العميل ما إذا كان جاهزا لطلب الطعام مع توضيح وإجابة أي أسئلة بهذا الشأن. يقوم الويتر بأخذ الطلب من السيدات إذا أمكن مع اقتراح فواتح الشهية، والشوربة أو السلطات المناسبة لمساعدتهم علي إكمال اختيار الوجبة. تأكد من إعلام العميل بمواعيد طهي الأطعمة المختارة إن

٥- يتوقع العملاء معرفتك بالطعام. لا تلعثم إذا لم تستطع الإجابة علي أي من أسئلة العملاء. قم بسؤال المدير أو المطبخ لاكتشاف الإجابة (المعرفة). حينئذ أرجع إلي العميل وقم بإخباره. اقترح أصناف قائمة الطعام لمساعدة العميل

Sample Job Breakdown Continued

Serve cocktails	1. Place a cocktail napkin in frnt of each guest. Sever all beverages from the right with the right hand,when possible. Place cocktail glasses on napkins. Do not ask who ordered each drink. (You must remember.) As each drink is served, state what it is, such as Scotch and water, doouble martini, or Scotch - on - the - rocks.	3. Knowing who ordered what shows that you care about the order. Guests feel special when you repeat their order as you serve their drinks.
Check back for a second cocktail order.	2. Be courteous and bring the second round. If ordered, following the same procedure as the first round. Bemove all first round empty glasses and napkins. Put down new napkins and serve the drinks.	4. Check back when drinks are aproximately two - thirds consumed.
Take the food order	Ask the guests if they are ready to order. Explain the chef's specialty and answer any questions about the food. Take orders begining with the women, when possible. Suggest appetizers, soup, or salads, as appropriate, to help them plan a	5. Guests expect you to know about the food. When you are asked a question and do not know the answer, do not bluff. Go to the kitchen or manager and find out the answer. Then go back and tell the guest. Suggesting

	مخاطبة العميل خطوة هامة جدا - إنه تخطيط لصنع قائمة طعام.	على صنع القرار خصوصا إذا احتاج بعض الوقت للتفكير.
الحصول على طلب النبيذ.	٦- قم بسؤال العميل «هل قد اخترت النبيذ الذي ستتناوله؟» قم بسؤال العميل ما إذا كان يفضل تناول نبيذ أحمر أو أبيض أو جاف أو نصف مُحلًى أو أي أسئلة أخري لاستكشاف ما يفضله إذا طلب العميل مساعدتك على الاختيار. قم بالتلميح إلى خصائص اثنين أو ثلاثة أنواع من النبيذ التي تم وصفه، ويختار العميل النبيذ طبقا للسعر أو عوامل أخرى، قم بالاستئذان وأكدّ على العميل أنك ستعود بالطبق الأول.	٧- قم بمعرفة قائمة النبيذ. كن على دراية بالعملاء الجدد. كن جاهزا بامدادهم بمتطلباتهم. يعرف العملاء المتمرسون طلباتهم ولذا يحتاجون لمساعدة كبيرة. وتذكر أن هذا ليس وقتا للأنانية أو ممارسة مدي معلوماتك بأنواع النبيذ حتي لا تخجل العميل. كن واثقا. ولكن كن لطيفا.

	complete meal. Proceed to the male guests. Be sure to inform the guests of the approximate cokking times of their selections. Communicate with the guest during this very important step. It is more than taking orders. It should be menu planning.	menu itmes helps a hesitant guest make a decision he/she really wanted especially if they may require some wait.
Take the wine order	6. Ask, "Have you chosen a wine?" When you are asked to help, ask whether, the guest prefers red or white, dry or semi-sweet, and other questions to get some idea of his/her preferences. Then point out two or characterisstics described. The guest can choose according to price or other factors. Excuse yourself from the tablle and assure the guests that you will be right back with the first course.	7. Know the wine list. Always be careful for recognize the timiid guest who is a novice at selecting wins. Be prepared to coach them through a selection process that will meet their needs. Experienced wine drinkers will usually know what they want to order and will not expect much assistance. This is not the time to feed your ego by demonstrating your techniqual wine knowledge and intimidating the guest. Be confident, but be courteous.



الجيزة

المنوفية

بنى سويف

الدقهلية

٢٣ ألف جنيه

تكريم

وزير التموين افتتح

الجيزة

وفد الشباب الايطالى يزور مصر

نداء من هيئة المسرح

تعالوا .. لاستلام

كلمة

أحمد رجب

٩ كتب جديدة فى عالم الفنادق لسامى عبد القادر

سامى عبد القادر

المراجـــع

المراجع العربية

- فن الإدارة في صـناعة الفنـادق

تأليف : سامي عبد القادر سعيد

الطبعة الثانية ١٩٩٤

الناشر : مكتبة الإنجلو المصرية

- فن الطهي في صناعة الفنادق

تأليف : سامي عبد القادر سعيد

الطبعة الثالثة ١٩٩٦

الناشر : مكتبة الأنجلو المصرية

- المشروبات في صناعة الفنادق

تأليف : سامي عبد القادر سعيد

الطبعة الثالثة ١٩٩٥

الناشر : مكتبة الأنجلو المصرية

- المأكولات والعادات والمشروبات الفرعونية

تأليف : سامي عبد القادر سعيد

الطبعة الأولى ١٩٩٧

المراجع الأجنبية

- Professional Dinning Room Management Second Edition. Carol A-King, VAn Nostrand Rein Hold Company New York, 1988.
- Planing and Control Food and Beverage Operations Second Edition, Jack D. Ninemeier, 1987.
- Food & Beverage Service - 2ded Dr. Lillicarp 1988.
- Darby J and Other Food: The gift of Osiris Vol. London 1977.
- Wines and Spirits of the World editor Calec Gold.
- The Essentials of Good table Service School of Hotel Adminnnistralion, Cornell Universsity THACA, N.Y. New Printing 1985.

المحتــــويات

الموضـــــوع	صفحة

الباب الأول

الطرق الفنية للخدمة

الفصل الأول:

الفصل الثانى:

الفصل الثالث:

الباب الثاني

الفصل الأول:

الباب الثالث

الفصل الأول:

الفصل الثاني:

الفصل الثالث:

الباب الرابع

الفصل الأول:

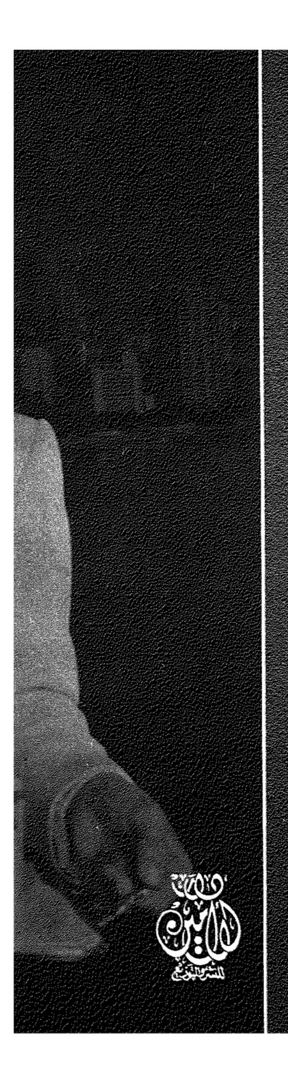
الفصل الثاني:

الفصل الثالث:

الباب الخامس

الفصل الأول:

الفصل الثاني:



إدارة الأغذية والمشروبات

فى صناعة الفنادق

كثير من الأسر يفضلون تناول الطعام خارج المنزل ، وهذه العملية تتطلب التركيز على عنصرين هما (الخدمة والمأكولات) .

فالخدمة هى مجموعة من المنافع غير الملموسة التى تقدم للضيف .

ولا يمكن إغفال الدور الذى تؤديه إدارة الأغذية والمشروبات عن طريق العاملين بها الذين لهم دور كبير فى التسويق والبيع . فالفنادق تحتاج إلى مهارات وكفاءات على مستوى عالٍ يساعد على توفير المناخ المناسب للضيوف .

فإذا كان السائح يأتى إلى بلدنا للتمتع بسحر مناخها ومشاهدة روائع آثارها فإن أحدًا لا يستطيع أن ينكر أن تذوّقه لمأكولاتنا الوطنية يعد جزءًا مكملاً وهامًا له خلال رحلته إلى بلدنا وكذلك التمتع بحسن الخدمة .

نشاط الفندق يرتكز على إدارة الأغذية والمشروبات لأنها تساهم بشكل كبير فى ربح الفندق وتعتمد فى ممارسة نشاطها على الحفلات والملهى الليلى والمطاعم المتعددة التى تساهم فى زيادة إيرادات الفندق .

فالسياحة والفنادق لها دور كبير فى زيادة الدخل القومى خاصة أن الله سبحانه وتعالى وهب لمصر ميزات عديدة تجعلها دولة سياحية فريدة .

الناشر